



PEMERINTAH KOTA TEBING TINGGI
KECAMATAN BAJENIS
KELURAHAN DURIAN

Jl. Prof. Dr. Hamka Lk. 7 Tebing Tinggi (20621)

KEPUTUSAN LURAH DURIAN
KECAMATAN BAJENIS KOTA TEBING TINGGI
NOMOR: 503/ / KD/ 2024

TENTANG

STANDAR PELAYANAN PADA
KELURAHAN DURIAN

LURAH DURIAN

Menimbang :

- a. Bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun, menetapkan dan menerapkan standar pelayanan serta menetapkan maklumat pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat dan kondisi lingkungan;
- b. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud huruf a. perlu menetapkan Keputusan Lurah Durian tentang Standar Pelayanan pada Kelurahan Durian Kecamatan Bajenis Kota Tebing Tinggi;

Mengingat :

1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme;
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah;
5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 52 Tahun 2011 tentang Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota;
6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 69 Tahun 2012 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 62 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Pemerintahan Dalam Negeri di Kabupaten/Kota;

7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
8. Peraturan Daerah Kota Tebing Tinggi Nomor 3 Tahun 2016 tentang Organisasi Perangkat Daerah Kota Tebing Tinggi;

M E M U T U S K A N

Menetapkan :

KEPUTUSAN LURAH DURIAN TENTANG STANDAR PELAYANAN PADA KELURAHAN DURIAN

- Pertama : Standar Pelayanan pada Kelurahan Durian sebagaimana disebut dalam lampiran keputusan ini, meliputi pelayanan;
1. Pembayaran PBB/Pecah PBB dana tau Pengusulan Untuk NOP PBB
 2. Surat Pengantar Untuk Penerbitan Surat Tanah Akte Camat;
 3. Penyaluran Beras Madani;
 4. Surat Keterangan Ahli Waris;
 5. Surat Pengantar SKCK (Surat Keterangan Catatan Kepolisian);
 6. Surat Keterangan Domisili;
 7. Surat Keterangan IMB;
 8. Surat Keterangan Usaha;
 9. Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM);
 10. Surat Pengantar Nikah (NA);
 11. Surat Keterangan Izin Keramaian;
- Kedua : Standar Pelayanan sebagaimana disebut dalam diktum PERTAMA, dipergunakan sebagai pedoman yang harus dilaksanakan oleh petugas dan/atau ASN Kelurahan Durian;
- Ketiga : Surat keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam keputusan ini akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Tebing Tinggi
Pada tanggal : Agustus 2024

**LURAH DURIAN
KECAMATAN BAJENIS
KOTA TEBING TINGGI**

TTD

**IRFAN N. HARAHAHAP, S.STP, M.SP
PENATA TINGKAT I (III/d)
NIP. 19911201 201206 1 002**

LAMPIRAN :
 KEPUTUSAN LURAH DURIAN KECAMATAN BAJENIS
 KOTA TEBING TINGGI
 NOMOR : 503/ /KD/ 2024
 TENTANG STANDAR PELAYANAN PADA KELURAHAN
 DURIAN

1. PEMBAYARAN PBB

A KOMPONEN STANDAR PELAYANAN YANG TERKAIT DENGAN PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN (<i>SERVICE DELIVERY</i>)		
No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	1. Surat Pemberitahuan Pembayaran Terhutang (SPPT) PBB
2.	Prosedur	1. Wajib Pajak (WP) mengisi buku tamu, dan menyampaikan tujuannya. 2. WP menyerahkan SPPT PBB kepada petugas. 3. Petugas menuliskan Surat Tanda Terima Setoran (STTS) Sementara. 4. WP membayar pajak sesuai jumlah yang tercantum pada SPPT PBB. 5. Petugas menyerahkan STTS Sementara. 6. WP bisa pulang dan kembali pada hari berikutnya atau jadwal yang telah disepakati. 7. Petugas membayarkan PBB ke Bank Sumut. 8. Setelah WP datang kembali, WP menyerahkan STTS Sementara kepada petugas dan petugas menyerahkan STTS kepada WP. 9. WP mengisi Survey Kepuasan Masyarakat (SKM).
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	1 hari kerja
4.	Biaya/Tarif	Gratis
5.	Produk Pelayanan	Surat Tanda Terima Setoran (STTS)
6.	Penanganan, Pengaduan, Saran, Masukan	1. Kantor Lurah Durian (secara lisan) 2. Kotak Saran 3. Email : kelurahandurian11@gmail.com
B KOMPONEN STANDAR PELAYANAN YANG TERKAIT DENGAN PROSES PELAYANAN DI INTERNAL ORGANISASI (<i>MANUFACTURING</i>)		
No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	1. Peraturan Pemerintah Nomor 91 Tahun 2010 tentang Jenis Pajak Daerah yang Dipungut Berdasarkan Penetapan Kepala Daerah atau Dibayar Sendiri Oleh Wajib Pajak. 2. Peraturan Daerah Kota Tebing Tinggi Nomor 11 Tahun 2008 tentang Urusan Pemerintah yang Menjadi Kewenangan Pemerintahan Daerah Kota Tebing Tinggi. 3. Peraturan Daerah Kota Tebing Tinggi Nomor 2 Tahun 2013 tentang Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan. 4. Peraturan Walikota Tebing Tinggi Nomor 24 Tahun 2013 tentang Tata Cara Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan.
2.	Sarana dan Prasarana	ATK, komputer, printer, ruang kerja, meja, kursi

3.	Kompetensi Pelaksana	1. Terampil mengoperasikan komputer 2. Mampu bersikap sopan, ramah, dan komunikatif 3. Disiplin
4.	Pengawasan Internal	1. Kepala Seksi 2. Sekretaris 3. Lurah
5.	Jumlah Pelaksana	Satu orang
6.	Jaminan Pelayanan	1. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) 2. Adanya Fakta Integritas Pegawai Kelurahan
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pelayanan pembayaran PBB yang nyaman, transparan, cepat, dan tepat waktu.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Melalui Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan. 2. Insidental

2. PENERBITAN SURAT TANAH AKTE CAMAT;

A KOMPONEN STANDAR PELAYANAN YANG TERKAIT DENGAN PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN (<i>SERVICE DELIVERY</i>)		
No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	1. Fotokopi surat tanah 2. Fotokopi KTP 3. Fotokopi KK
2.	Prosedur	1. Pemohon mengisi buku tamu, dan menyampaikan tujuannya. 2. Pemohon menyerahkan berkas persyaratan yang telah dibawa. 3. Petugas memeriksa berkas. 4. Petugas beserta pemohon/perwakilan mengukur ke lapangan. 5. Petugas membuat surat tanah. 6. Penandatanganan surat tanah oleh pemohon, sepadan, dan saksi. 7. Penandatanganan oleh Lurah. 8. Penomoran surat tanah oleh petugas. 9. Petugas menyerahkan surat tanah ke pemohon untuk selanjutnya dibawa ke kecamatan. 10. Pemohon mengisi Survey Kepuasan Masyarakat (SKM).
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	3 hari kerja
4.	Biaya/Tarif	Gratis
5.	Produk Pelayanan	Surat Tanah Akte Camat
6.	Penanganan, Pengaduan, Saran, Masukan	1. Kantor Lurah Durian (secara lisan) 2. Kotak Saran 3. Email : kelurahandurian11@gmail.com
B KOMPONEN STANDAR PELAYANAN YANG TERKAIT DENGAN PROSES PELAYANAN DI INTERNAL ORGANISASI (<i>MANUFACTURING</i>)		
No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	1. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2005 tentang Kelurahan. 2. Peraturan Daerah Kota Tebing Tinggi Nomor 16 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kelurahan di Pemerintah

		Kota Tebing Tinggi. 3. Peraturan Walikota Tebing Tinggi Nomor 52 Tahun 2009 tentang Tugas, Fungsi, Tata Kerja dan Rincian Tugas Jabatan Kelurahan pada Pemerintah Kota Tebing Tinggi.
2.	Sarana dan Prasarana	ATK, komputer, printer, ruang kerja, meja, kursi
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Memiliki pengetahuan dalam hal pengukuran tanah 2. Terampil mengoperasikan komputer 3. Mampu bersikap sopan, ramah, dan komunikatif 4. Disiplin
4.	Pengawasan Internal	1. Kepala Seksi 2. Sekretaris 3. Lurah
5.	Jumlah Pelaksana	Dua orang
6.	Jaminan Pelayanan	1. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) 2. Adanya Fakta Integritas Pegawai Kelurahan
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pelayanan penerbitan Surat Tanah Akte Camat yang nyaman, transparan, cepat, dan tepat waktu.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Melalui Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan. 2. Insidental

3. PENYALURAN BERAS MADANI;

A KOMPONEN STANDAR PELAYANAN YANG TERKAIT DENGAN PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN (<i>SERVICE DELIVERY</i>)		
No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	1. Kartu Penerima Beras
2.	Prosedur	1. Pemohon mengisi buku tamu, dan menyampaikan tujuannya. 2. Pemohon menyerahkan Kartu Penerima Beras kepada petugas. 3. Petugas memeriksa daftar penerima manfaat (DPM). 4. Pemohon menandatangani DPM sesuai namanya. 5. Petugas memaraf Kartu Penerima Beras milik pemohon. 6. Petugas memberikan beras kepada pemohon. 7. Pemohon mengisi Survey Kepuasan Masyarakat (SKM).
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	15 menit.
4.	Biaya/Tarif	Gratis
5.	Produk Pelayanan	Beras Madani
6.	Penanganan, Pengaduan, Saran, Masukan	1. Kantor Lurah Durian (secara lisan) 2. Kotak Saran 3. Email : kelurahandurian11@gmail.com
B KOMPONEN STANDAR PELAYANAN YANG TERKAIT DENGAN PROSES PELAYANAN DI INTERNAL ORGANISASI (<i>MANUFACTURING</i>)		
No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	1. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2005 tentang Kelurahan. 2. Peraturan Daerah Kota Tebing Tinggi Nomor 16 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kelurahan di Pemerintah Kota Tebing Tinggi.

		3. Peraturan Walikota Tebing Tinggi Nomor 52 Tahun 2009 tentang Tugas, Fungsi, Tata Kerja dan Rincian Tugas Jabatan Kelurahan pada Pemerintah Kota Tebing Tinggi.
2.	Sarana dan Prasarana	Beras Madani, ATK, ruang kerja, meja, kursi
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Mampu bersikap sopan, ramah, dan komunikatif 2. Disiplin
4.	Pengawasan Internal	1. Kepala Seksi 2. Sekretaris 3. Lurah
5.	Jumlah Pelaksana	Satu orang
6.	Jaminan Pelayanan	1. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) 2. Adanya Fakta Integritas Pegawai Kelurahan
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pelayanan penyaluran beras madani yang nyaman, transparan, cepat, dan tepat waktu.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Melalui Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan. 2. Insidental

4. SURAT KETERANGAN AHLI WARIS;

A KOMPONEN STANDAR PELAYANAN YANG TERKAIT DENGAN PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN (<i>SERVICE DELIVERY</i>)		
No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	1. Seluruh ahli waris wajib datang sebagai pemohon. 2. Fotokopi KTP. 3. Fotokopi KK. 4. Akte kematian. 5. Pengantar Kepala Lingkungan. 6. Fotokopi KTP saksi. 7. Materai 6000. 8. Fotokopi pembayaran PBB tahun berjalan.
2.	Prosedur	1. Pemohon mengisi buku tamu, dan menyampaikan tujuannya. 2. Pemohon menyerahkan berkas persyaratan kepada petugas. 3. Petugas memeriksa berkas. 4. Petugas membuat surat ahli waris. 5. Pemohon memeriksa dan menandatangani surat ahli waris yang telah dibubuhi materai. 6. Penandatanganan surat ahli waris oleh saksi. 7. Penandatanganan surat ahli waris oleh Lurah. 8. Penomoran surat keterangan ahli waris oleh petugas. 9. Petugas menyerahkan surat keterangan ahli waris kepada pemohon. 10. Pemohon mengisi Survey Kepuasan Masyarakat (SKM).
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	30 menit.
4.	Biaya/Tarif	Gratis
5.	Produk Pelayanan	Surat keterangan ahli waris
6.	Penanganan, Pengaduan, Saran, Masukan	1. Kantor Lurah Durian (secara lisan) 2. Kotak Saran 3. Email : kelurahandurian11@gmail.com

B KOMPONEN STANDAR PELAYANAN YANG TERKAIT DENGAN PROSES PELAYANAN DI INTERNAL ORGANISASI (MANUFACTURING)		
No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2005 tentang Kelurahan. 2. Peraturan Daerah Kota Tebing Tinggi Nomor 16 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kelurahan di Pemerintah Kota Tebing Tinggi. 3. Peraturan Walikota Tebing Tinggi Nomor 52 Tahun 2009 tentang Tugas, Fungsi, Tata Kerja dan Rincian Tugas Jabatan Kelurahan pada Pemerintah Kota Tebing Tinggi.
2.	Sarana dan Prasarana	ATK, komputer, printer, ruang kerja, meja, kursi
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Terampil mengoperasikan komputer 2. Mampu bersikap sopan, ramah, dan komunikatif 3. Disiplin
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Seksi 2. Sekretaris 3. Lurah
5.	Jumlah Pelaksana	Satu orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) 2. Adanya Fakta Integritas Pegawai Kelurahan
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pelayanan pembuatan surat keterangan ahli waris yang nyaman, transparan, cepat, dan tepat waktu.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melalui Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan. 2. Insidental

5. SURAT PENGANTAR SKCK (SURAT KETERANGAN CATATAN KEPOLISIAN);

A KOMPONEN STANDAR PELAYANAN YANG TERKAIT DENGAN PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)		
No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fotokopi KTP. 2. Fotokopi KK. 3. Pengantar Kepala Lingkungan. 4. Materai 6000. 5. Fotokopi pembayaran PBB tahun berjalan.
2.	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengisi buku tamu, dan menyampaikan tujuannya. 2. Pemohon menyerahkan berkas persyaratan kepada petugas. 3. Petugas memeriksa berkas. 4. Petugas memberikan surat pernyataan kepada pemohon. 5. Pemohon mengisi surat pernyataan dan menandatangani setelah dibubuhi materai. 6. Petugas membuat surat pengantar SKCK. 7. Penandatanganan surat pengantar SKCK oleh Lurah. 8. Penomoran surat pengantar SKCK oleh petugas. 9. Petugas menyerahkan surat pengantar SKCK kepada pemohon. 10. Pemohon mengisi Survey Kepuasan Masyarakat (SKM).
3.	Jangka Waktu	15 menit.

	Penyelesaian	
4.	Biaya/Tarif	Gratis
5.	Produk Pelayanan	Surat pengantar SKCK
6.	Penanganan, Pengaduan, Saran, Masukan	1. Kantor Lurah Durian (secara lisan) 2. Kotak Saran 3. Email : kelurahandurian11@gmail.com
B	KOMPONEN STANDAR PELAYANAN YANG TERKAIT DENGAN PROSES PELAYANAN DI INTERNAL ORGANISASI (MANUFACTURING)	
No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	1. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2005 tentang Kelurahan. 2. Peraturan Daerah Kota Tebing Tinggi Nomor 16 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kelurahan di Pemerintah Kota Tebing Tinggi. 3. Peraturan Walikota Tebing Tinggi Nomor 52 Tahun 2009 tentang Tugas, Fungsi, Tata Kerja dan Rincian Tugas Jabatan Kelurahan pada Pemerintah Kota Tebing Tinggi.
2.	Sarana dan Prasarana	ATK, komputer, printer, ruang kerja, meja, kursi
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Terampil mengoperasikan komputer 2. Mampu bersikap sopan, ramah, dan komunikatif 3. Disiplin
4.	Pengawasan Internal	1. Kepala Seksi 2. Sekretaris 3. Lurah
5.	Jumlah Pelaksana	Satu orang
6.	Jaminan Pelayanan	1. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) 2. Adanya Fakta Integritas Pegawai Kelurahan
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pelayanan pembuatan surat pengantar SKCK yang nyaman, transparan, cepat, dan tepat waktu.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Melalui Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan. 2. Insidental

6. SURAT KETERANGAN DOMISILI;

A	KOMPONEN STANDAR PELAYANAN YANG TERKAIT DENGAN PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)	
No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	1. Fotokopi KTP. 2. Fotokopi KK. 3. Pengantar Kepala Lingkungan. 4. Fotokopi pembayaran PBB tahun berjalan.
2.	Prosedur	1. Pemohon mengisi buku tamu, dan menyampaikan tujuannya. 2. Pemohon menyerahkan berkas persyaratan kepada petugas. 3. Petugas memeriksa berkas. 4. Petugas membuat surat keterangan domisili. 5. Penandatanganan surat keterangan domisili oleh Lurah. 6. Penomoran surat keterangan domisili oleh petugas.

		7. Petugas menyerahkan surat keterangan domisili kepada pemohon. 8. Pemohon mengisi Survey Kepuasan Masyarakat (SKM).
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	15 menit.
4.	Biaya/Tarif	Gratis
5.	Produk Pelayanan	Surat keterangan domisili
6.	Penanganan, Pengaduan, Saran, Masukan	1. Kantor Lurah Durian (secara lisan) 2. Kotak Saran 3. Email : kelurahandurian11@gmail.com
B	KOMPONEN STANDAR PELAYANAN YANG TERKAIT DENGAN PROSES PELAYANAN DI INTERNAL ORGANISASI (MANUFACTURING)	
No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	1. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2005 tentang Kelurahan. 2. Peraturan Daerah Kota Tebing Tinggi Nomor 16 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kelurahan di Pemerintah Kota Tebing Tinggi. 3. Peraturan Walikota Tebing Tinggi Nomor 52 Tahun 2009 tentang Tugas, Fungsi, Tata Kerja dan Rincian Tugas Jabatan Kelurahan pada Pemerintah Kota Tebing Tinggi.
2.	Sarana dan Prasarana	ATK, komputer, printer, ruang kerja, meja, kursi
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Terampil mengoperasikan komputer 2. Mampu bersikap sopan, ramah, dan komunikatif 3. Disiplin
4.	Pengawasan Internal	1. Kepala Seksi 2. Sekretaris 3. Lurah
5.	Jumlah Pelaksana	Satu orang
6.	Jaminan Pelayanan	1. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) 2. Adanya Fakta Integritas Pegawai Kelurahan
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pelayanan pembuatan surat keterangan domisili yang nyaman, transparan, cepat, dan tepat waktu.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Melalui Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan. 2. Insidental

7. SURAT KETERANGAN IMB;

A	KOMPONEN STANDAR PELAYANAN YANG TERKAIT DENGAN PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)	
No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	1. Fotokopi KTP. 2. Fotokopi KK. 3. Pengantar Kepala Lingkungan. 4. Fotokopi pembayaran PBB tahun berjalan.
2.	Prosedur	1. Pemohon mengisi buku tamu, dan menyampaikan tujuannya. 2. Pemohon menyerahkan berkas persyaratan kepada petugas. 3. Petugas memeriksa berkas.

		<ol style="list-style-type: none"> 4. Petugas membuat surat keterangan IMB. 5. Penandatanganan surat keterangan IMB oleh Lurah. 6. Penomoran surat keterangan IMB oleh petugas. 7. Petugas menyerahkan surat keterangan IMB kepada pemohon. 8. Pemohon mengisi Survey Kepuasan Masyarakat (SKM).
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	15 menit.
4.	Biaya/Tarif	Gratis
5.	Produk Pelayanan	Surat keterangan IMB
6.	Penanganan, Pengaduan, Saran, Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kantor Lurah Durian (secara lisan) 2. Kotak Saran 3. Email : kelurahandurian11@gmail.com
B	KOMPONEN STANDAR PELAYANAN YANG TERKAIT DENGAN PROSES PELAYANAN DI INTERNAL ORGANISASI (MANU FACTURING)	
No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2005 tentang Kelurahan. 2. Peraturan Daerah Kota Tebing Tinggi Nomor 16 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kelurahan di Pemerintah Kota Tebing Tinggi. 3. Peraturan Walikota Tebing Tinggi Nomor 52 Tahun 2009 tentang Tugas, Fungsi, Tata Kerja dan Rincian Tugas Jabatan Kelurahan pada Pemerintah Kota Tebing Tinggi.
2.	Sarana dan Prasarana	ATK, komputer, printer, ruang kerja, meja, kursi
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Terampil mengoperasikan komputer 2. Mampu bersikap sopan, ramah, dan komunikatif 3. Disiplin
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Seksi 2. Sekretaris 3. Lurah
5.	Jumlah Pelaksana	Satu orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) 2. Adanya Fakta Integritas Pegawai Kelurahan
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pelayanan pembuatan surat keterangan IMB yang nyaman, transparan, cepat, dan tepat waktu.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melalui Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan. 2. Insidental

8. SURAT KETERANGAN USAHA;

A	KOMPONEN STANDAR PELAYANAN YANG TERKAIT DENGAN PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)	
No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fotokopi KTP. 2. Fotokopi KK. 3. Pengantar Kepala Lingkungan. 4. Foto tempat usaha. 5. Fotokopi pembayaran PBB tahun berjalan.

2.	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengisi buku tamu, dan menyampaikan tujuannya. 2. Pemohon menyerahkan berkas persyaratan kepada petugas. 3. Petugas memeriksa berkas. 4. Petugas membuat surat keterangan usaha. 5. Penandatanganan surat keterangan usaha oleh Lurah. 6. Penomoran surat keterangan usaha oleh petugas. 7. Petugas menyerahkan surat keterangan usaha kepada pemohon. 8. Pemohon mengisi Survey Kepuasan Masyarakat (SKM).
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	15 menit.
4.	Biaya/Tarif	Gratis
5.	Produk Pelayanan	Surat keterangan usaha
6.	Penanganan, Pengaduan, Saran, Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kantor Lurah Durian (secara lisan) 2. Kotak Saran 3. Email : kelurahandurian11@gmail.com
B	KOMPONEN STANDAR PELAYANAN YANG TERKAIT DENGAN PROSES PELAYANAN DI INTERNAL ORGANISASI (MANUFACTURING)	
No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2005 tentang Kelurahan. 2. Peraturan Daerah Kota Tebing Tinggi Nomor 16 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kelurahan di Pemerintah Kota Tebing Tinggi. 3. Peraturan Walikota Tebing Tinggi Nomor 52 Tahun 2009 tentang Tugas, Fungsi, Tata Kerja dan Rincian Tugas Jabatan Kelurahan pada Pemerintah Kota Tebing Tinggi.
2.	Sarana dan Prasarana	ATK, komputer, printer, ruang kerja, meja, kursi
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Terampil mengoperasikan komputer 2. Mampu bersikap sopan, ramah, dan komunikatif 3. Disiplin
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Seksi 2. Sekretaris 3. Lurah
5.	Jumlah Pelaksana	Satu orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) 2. Adanya Fakta Integritas Pegawai Kelurahan
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pelayanan pembuatan surat keterangan usaha yang nyaman, transparan, cepat, dan tepat waktu.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melalui Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan. 2. Insidental

9. SURAT KETERANGAN TIDAK MAMPU (SKTM);

A	KOMPONEN STANDAR PELAYANAN YANG TERKAIT DENGAN PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)	
No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fotokopi KTP. 2. Fotokopi KK.

		3. Pengantar Kepala Lingkungan. 4. Surat keterangan dari sekolah (untuk SKTM bantuan sekolah) 5. Fotokopi pembayaran PBB tahun berjalan.
2.	Prosedur	1. Pemohon mengisi buku tamu, dan menyampaikan tujuannya. 2. Pemohon menyerahkan berkas persyaratan kepada petugas. 3. Petugas memeriksa berkas. 4. Petugas membuat SKTM. 5. Penandatanganan SKTM oleh Lurah. 6. Penomoran SKTM oleh petugas. 7. Petugas menyerahkan SKTM kepada pemohon. 8. Pemohon mengisi Survey Kepuasan Masyarakat (SKM).
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	15 menit.
4.	Biaya/Tarif	Gratis
5.	Produk Pelayanan	Surat keterangan tidak mampu (SKTM)
6.	Penanganan, Pengaduan, Saran, Masukan	1. Kantor Lurah Durian (secara lisan) 2. Kotak Saran 3. Email : kelurahandurian11@gmail.com
B	KOMPONEN STANDAR PELAYANAN YANG TERKAIT DENGAN PROSES PELAYANAN DI INTERNAL ORGANISASI (MANUFACTURING)	
No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	1. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2005 tentang Kelurahan. 2. Peraturan Daerah Kota Tebing Tinggi Nomor 16 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kelurahan di Pemerintah Kota Tebing Tinggi. 3. Peraturan Walikota Tebing Tinggi Nomor 52 Tahun 2009 tentang Tugas, Fungsi, Tata Kerja dan Rincian Tugas Jabatan Kelurahan pada Pemerintah Kota Tebing Tinggi.
2.	Sarana dan Prasarana	ATK, komputer, printer, ruang kerja, meja, kursi
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Terampil mengoperasikan komputer 2. Mampu bersikap sopan, ramah, dan komunikatif 3. Disiplin
4.	Pengawasan Internal	1. Kepala Seksi 2. Sekretaris 3. Lurah
5.	Jumlah Pelaksana	Satu orang
6.	Jaminan Pelayanan	1. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) 2. Adanya Fakta Integritas Pegawai Kelurahan
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pelayanan pembuatan SKTM yang nyaman, transparan, cepat, dan tepat waktu.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Melalui Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan. 2. Insidental

10. SURAT PENGANTAR NIKAH (NA);

A	KOMPONEN STANDAR PELAYANAN YANG TERKAIT DENGAN PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)	
No.	Komponen	Uraian

1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fotokopi KTP. 2. Fotokopi KK. 3. Fotokopi ijazah terakhir. 4. Fotokopi akta kelahiran. 5. Pasfoto 3x4 (3 lembar) 6. Pengantar Kepala Lingkungan. 7. Materai 6000. 8. Fotokopi pembayaran PBB tahun berjalan.
2.	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengisi buku tamu, dan menyampaikan tujuannya. 2. Pemohon menyerahkan berkas persyaratan kepada petugas. 3. Petugas memeriksa berkas. 4. Petugas memberikan surat pernyataan kepada pemohon. 5. Pemohon mengisi surat pernyataan dan menandatangani setelah dibubuhi materai. 6. Petugas membuat surat pengantar nikah (NA). 7. Penandatanganan surat pengantar nikah (NA) oleh Lurah. 8. Penomoran surat pengantar nikah (NA) oleh petugas. 9. Petugas menyerahkan surat pengantar nikah (NA) kepada pemohon. 10. Pemohon mengisi Survey Kepuasan Masyarakat (SKM).
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	15 menit.
4.	Biaya/Tarif	Gratis
5.	Produk Pelayanan	Surat pengantar nikah (NA)
6.	Penanganan, Pengaduan, Saran, Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kantor Lurah Durian (secara lisan) 2. Kotak Saran 3. Email : kelurahandurian11@gmail.com
B	KOMPONEN STANDAR PELAYANAN YANG TERKAIT DENGAN PROSES PELAYANAN DI INTERNAL ORGANISASI (MANUFACTURING)	
No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan. 2. Peraturan Pemerintah Nomor 9 Tahun 1975 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan. 3. Peraturan Menteri Agama Nomor 19 Tahun 2018 tentang Pencatatan Perkawinan. 4. Peraturan Walikota Tebing Tinggi Nomor 25 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Prosedur Perkawinan di Kota Tebing Tinggi.
2.	Sarana dan Prasarana	ATK, komputer, printer, ruang kerja, meja, kursi
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Terampil mengoperasikan komputer 2. Mampu bersikap sopan, ramah, dan komunikatif 3. Disiplin
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Seksi 2. Sekretaris 3. Lurah
5.	Jumlah Pelaksana	Satu orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) 2. Adanya Fakta Integritas Pegawai Kelurahan
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pelayanan pembuatan surat pengantar SKCK yang nyaman, transparan, cepat, dan tepat waktu.
8.	Evaluasi Kinerja	1. Melalui Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) secara rutin dan

	Pelaksana	berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan. 2. Insidental
--	-----------	-------------------------------------------------------------------------------------------

11. SURAT KETERANGAN IZIN KERAMAIAAN;

A KOMPONEN STANDAR PELAYANAN YANG TERKAIT DENGAN PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN (<i>SERVICE DELIVERY</i>)		
No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	1. Fotokopi KTP. 2. Fotokopi KK. 3. Pengantar Kepala Lingkungan. 4. Fotokopi pembayaran PBB tahun berjalan.
2.	Prosedur	1. Pemohon mengisi buku tamu, dan menyampaikan tujuannya. 2. Pemohon menyerahkan berkas persyaratan kepada petugas. 3. Petugas memeriksa berkas. 4. Petugas membuat surat keterangan izin keramaian. 5. Penandatanganan surat keterangan izin keramaian oleh Lurah. 6. Penomoran surat keterangan izin keramaian oleh petugas. 7. Petugas menyerahkan surat keterangan izin keramaian kepada pemohon. 8. Pemohon mengisi Survey Kepuasan Masyarakat (SKM).
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	15 menit.
4.	Biaya/Tarif	Gratis
5.	Produk Pelayanan	Surat keterangan izin keramaian
6.	Penanganan, Pengaduan, Saran, Masukan	1. Kantor Lurah Durian (secara lisan) 2. Kotak Saran 3. Email : kelurahandurian11@gmail.com
B KOMPONEN STANDAR PELAYANAN YANG TERKAIT DENGAN PROSES PELAYANAN DI INTERNAL ORGANISASI (<i>MANUFACTURING</i>)		
No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	1. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2005 tentang Kelurahan. 2. Peraturan Daerah Kota Tebing Tinggi Nomor 16 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kelurahan di Pemerintah Kota Tebing Tinggi. 3. Peraturan Walikota Tebing Tinggi Nomor 52 Tahun 2009 tentang Tugas, Fungsi, Tata Kerja dan Rincian Tugas Jabatan Kelurahan pada Pemerintah Kota Tebing Tinggi.
2.	Sarana dan Prasarana	ATK, komputer, printer, ruang kerja, meja, kursi
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Terampil mengoperasikan komputer 2. Mampu bersikap sopan, ramah, dan komunikatif 3. Disiplin
4.	Pengawasan Internal	1. Kepala Seksi 2. Sekretaris

		3. Lurah
5.	Jumlah Pelaksana	Satu orang
6.	Jaminan Pelayanan	1. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) 2. Adanya Fakta Integritas Pegawai Kelurahan
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pelayanan pembuatan surat keterangan izin keramaian yang nyaman, transparan, cepat, dan tepat waktu.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Melalui Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan. 2. Insidental

Tebing Tinggi, Agustus 2024

**LURAH DURIAN
KECAMATAN BAJENIS
KOTA TEBING TINGGI**

TTD

**IRFAN N. HARAHAHAP, S.STP, M.SP
PENATA TINGKAT I (III/d)
NIP. 19911201 201206 1 002**