



PEMERINTAH KOTA TEBING TINGGI
KECAMATAN PADANG HILIR
KELURAHAN SATRIA

Jalan Karya Pembangunan Kota Tebing Tinggi Kode Pos 20636

KEPUTUSAN LURAH SATRIA KECAMATAN PADANG HILIR
NOMOR 100/ 22 /SAT/2024

TENTANG
STANDAR PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KELURAHAN
DI KELURAHAN SATRIA KECAMATAN PADANG HILIR

- Menimbang : a. Bahwa dalam penyelenggaraan pelayanan Publik kepada masyarakat di Kelurahan Satria Kecamatan Padang Hilir harus ada sinkronisasi anatar Hak, Kewajiban, Kewenangan serta Tanggung jawab dari seluruh pihak yang terkait dibidang Pelayanan Publik untuk mewujudkan Pelayanan Prima kepada masyarakat;
- b. Bahwa masyarakat sebagai penerima Pelayanan Publik menginginkan Pelayanan yang baik, Transparan, responsible, beretika dan memberikan kepuasan bagi masyarakat;
- c. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan b diatas, perlu ditetapkan Keputusan Lurah Satria tentang Standart Pelayanan Publik pada Kelurahan Satria Kecamatan Padang Hilir dengan Keputusan Lurah.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 9 Drt Tahun 1956 tentang Pembentukan Daerah Otonom Kota-Kota Kecil dalam Lingkungan Daerah Propinsi Sumatera Utara;
2. 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;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 7 Tahun 1979 tentang Perubahan Batas Wilayah Kotamadya Daerah Tingkat II Tebing Tinggi;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan Antara Pemerintah, Pemerintahan Daerah Provinsi, dan Pemerintahan Daerah Kabupaten/Kota;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2008 tentang Kecamatan;
6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan;
7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah;
8. Peraturan Menteri pendayagunaan Aparatur Negara Nomor:PER/21/M.PAN/2008 tentang pedoman penyusunan Standar Operasional Prosedur;
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor: 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan
10. Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 138-270 Tahun 2010 tentang Petunjuk Teknis Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan;
11. Peraturan Daerah Kota Tebing Tinggi Nomor 15 Tahun 2006 tentang Pembentukan Kecamatan dan Kelurahan di Kota Tebing Tinggi;
12. Peraturan Daerah Kota Tebing Tinggi Nomor 11 Tahun 2008 tentang Urusan Pemerintahan yang Menjadi Kewenangan Pemerintahan Daerah Kota Tebing Tinggi;

13. Peraturan Daerah Kota Tebing Tinggi Nomor 3 Tahun 2016 tentang Pembentukan Perangkat Daerah Kota Tebing Tinggi;
14. Peraturan Walikota Tebing Tinggi Nomor 15 Tahun 2015 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Walikota Kepada Camat di Bidang Perizinan dan Non Perizinan;

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : **STANDAR PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KELURAHAN DI KELURAHAN SATRIA KECAMATAN PADANG HILIR**

KESATU : Standar Pelayanan Administrasi Terpadu Kelurahan di Kelurahan Satria Kecamatan Padang Hilir sebagaimana tersebut dalam lampiran dalam Keputusan ini, meliputi pelayanan :

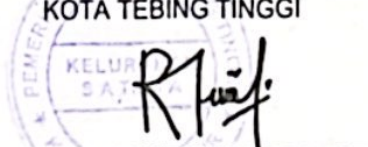
1. Surat Keterangan Permohonan Izin Usaha
2. Surat Keterangan Izin Mendirikan Bangunan
3. Surat Keterangan Pernyataan Ahli Waris
4. Surat Pengantar Nikah/ NA
5. Surat Keterangan Permohonan SKCK
6. Surat Keterangan Permohonan izin Keramaian
7. Surat Keterangan Permohonan Domisili/ Penduduk
8. Surat Keterangan Permohonan Tidak Mampu
9. Surat Keterangan Lainnya

KEDUA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam diktum pertama dilaksanakan sebagai pedoman yang harus dilaksanakan oleh Aparatur Kelurahan Kecamatan Padang Hilir

KETIGA : Keputusan Lurah ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan, dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapannya, akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Tebing Tinggi
Pada tanggal : 02 Januari 2024

LURAH SATRIA
KECAMATAN PADANG HILIR
KOTA TEBING TINGGI


SRI MAHARANI PURBA, SE
NIP. 19880325 201001 2 013

LAMPIRAN : KEPUTUSAN LURAH Satria Kecamatan Padang Hilir
 Kota Tebing Tinggi
 Nomor : 100/ /SAT/ 2024
 Tanggal : 02 Januari 2024
 Tentang : Standar Pelayanan Administrasi Terpadu Kelurahan

1. SURAT KETERANGAN PERMOHONAN IZIN USAHA

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	a. Peraturan Walikota Tebing Tinggi Nomor 15 Tahun 2015 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Walikota Kepada Camat di Bidang Perizinan dan Non Perizinan;
2.	Persyaratan	a. Fotocopy Kartu Tanda Penduduk (KTP-el) b. Kartu Keluarga (KK) pemohon. c. Pas foto pemohon d. Foto tempat Usaha atas nama pemohon. e. Foto copy pembayaran PBB tahun berjalan
3.	Sistem, Mekanisme dan 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 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 survei kepuasan masyarakat
4.	Jangka Waktu Pelayanan	1 (Satu) Hari
5.	Biaya / Tarif	Rp. 0,- (Gratis)
6.	Produk Pelayanan	Surat Keterangan Permohonan Izin Usaha
7.	Penanganan Aduan, Saran dan Masukan	1. Kotak Saran / Pengaduan 2. Survey Kepuasan Masyarakat Mekanisme penanganan pengaduan saran dan masukan dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut : a. Masyarakat menyampaikan pengaduan, saran dan masukan melalui sarana pengaduan yang disediakan b. Tim/petugas penanganan pengaduan, saran dan masukan memberikan tanggapan atau tindak lanjut terhadap pengaduan, saran dan masukan yang masuk
8.	Waktu Pelayanan	a. Senin- Jum'at : 07.30 – 16.00WIB b. Hari Sabtu, Minggu dan Hari Besar Libur
9.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas yang ada : 1. ATK 2. Alat ukur tanah 3. Komputer dan Printer 4. Ruang tunggu, kursi tunggu.
10.	Kompetensi Pelaksana	a. Terampil mengoperasikan computer dan teknologi informasi; b. Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif; c. Disiplin dan taat waktu pelayanan.

12.	Jumlah Pelaksana	2 Orang
13.	Jaminan Pelayanan	Petugas Pelayanan yang berkualitas, adanya kepastian persyaratan, biaya dan waktu penyelesaian
14.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Adanya pemberian bukti telah melakukan pembuatan surat keterangan dengan pembubuhan tandatangan. Berkas permohonan ditulis nomor telepon pemohon, maka akan dihubungi lewat telepon.
15.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rapat koordinasi intern rutin setiap awal minggu dan incidental terkait program kegiatan dan pelayanan; 2. Melalui Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

2. SURAT KETERANGAN PERMOHONAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	a. Peraturan Walikota Tebing Tinggi Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi kependudukan yang telah diubah dengan Undang undang Nomor 24 tahun 2013
2.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> a. Fotocopy Kartu Tanda Penduduk (KTP-el) b. Kartu Keluarga (KK) pemohon. c. Foto copy pembayaran PBB tahun berjalan d. Pengantar kepling
3.	Sistem, Mekanisme dan 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 IMB 5. penandatanganan surat keterangan usaha oleh lurah 6. penomoran surat keterangan IMB oleh petugas 7. petugas menyerahkan surat keterangan usaha kepada pemohon 8. Pemohon mengisi survei kepuasan masyarakat
4.	Jangka Waktu Pelayanan	1 (Satu) Hari
5.	Biaya / Tarif	Rp. 0,- (Gratis)
6.	Produk Pelayanan	Surat Keterangan Permohonan Izin Mendirikan Bangunan

3. SURAT KETERANGAN PERNYATAAN AHLI WARIS

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	a. Undang Undang No.24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan; b. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/26/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
2.	Persyaratan	1. FC surat nikah orangtua (dilegalisir); 2. Surat kematian orangtua (bapak/ibu) (dilegalisir); 3. FC akta kelahiran para ahli waris (dilegalisir); 4. FC KTP para ahli waris (dilegalisir); 5. FC KK para ahli waris (dilegalisir); 6. FC KTP dua orang saksi (dilegalisir);
3.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	a. Mengajukan permohonan pembuatan surat pernyataan ahli waris dan surat kuasa ahli waris b. Menerima berkas permohonan, memeriksa kelengkapan berkas dan selanjutnya menyerahkannya ke Kepala Seksi Pemerintahan c. Membuat surat pernyataan ahli waris dan surat kuasa ahli waris dan menyerahkannya ke Kepala Seksi Pemerintahan d. Kepala Seksi Pemerintahan Memeriksa surat pernyataan ahli waris dan surat kuasa ahli waris, memberi paraf lalu menyerahkannya ke Lurah e. Lurah Memeriksa berkas surat pernyataan ahli waris dan surat kuasa ahli waris dan selanjutnya menandatangani f. Membubuhkan stempel dan menomori surat pernyataan ahli waris dan surat kuasa ahli waris.
4.	Jangka Waktu Pelayanan	1 (Satu) Hari
5.	Biaya / Tarif	Rp. 0,- (Gratis)
6.	Produk Pelayanan	Surat Keterangan Ahli Waris
7.	Penanganan Aduan, Saran dan Masukan	1. Kotak Saran /Pengaduan 2. Survey Kepuasan Masyarakat Mekanisme penanganan pengaduan saran dan masukan dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut : a. Masyarakat menyampaikan pengaduan, saran dan masukan melalui sarana pengaduan yang disediakan b. Tim/petugas penanganan pengaduan, saran dan masukan memberikan tanggapan atau tindak lanjut terhadap pengaduan, saran dan masukan yang masuk
8.	Waktu Pelayanan	a. Senin– Kamis : 07.30 – 16.00 WIB c. Hari Sabtu, Minggu dan Hari Besar Libur

9.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas yang ada : 1. ATK 2. Komputer dan Printer 3. Ruang tunggu, kursi tunggu.
10.	Kompetensi Pelaksana	a. Terampil mengoperasikan computer dan teknologi informasi; b. Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif; c. Disiplin dan taat waktu pelayanan.
11.	Pengawasan Internal	Berjenjang mulai dari Kepala Seksi Pemerintahan, Sekretaris Lurah sampai ke Lurah
12.	Jumlah Pelaksana	2 Orang
13.	Jaminan Pelayanan	Petugas Pelayanan yang berkualitas, adanya kepastian persyaratan, biaya dan waktu penyelesaian
14.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Adanya pemberian bukti telah melakukan pembuatan surat keterangan Ahli Waris dengan pembubuhan tandatangan. Berkas permohonan ditulis nomor telepon pemohon, maka akan dihubungi lewat telepon.
15.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Rapat koordinasi intern rutin setiap awal minggu dan incidental terkait program kegiatan dan pelayanan; 2. Melalui Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

4. SURAT KETERANGAN PENGANTAR NIKAH/ NA

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	a. Undang Undang No.24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan; b. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/26/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
2.	Persyaratan	a. Fotocopy Kartu Tanda Penduduk (KTP-el) dan Kartu Keluarga (KK) pemohon. b. Fotocopy Ijazah pemohon c. Fotocopy Akte kelahiran
		d.
		e.

1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang- Undang Kepolisian Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2002 2. Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik 3. Peraturan pemerintah nomor 60 tahun 2016 tentang PNPB yang berlaku pada Kepolisian Republik Indonesia 4. Perkap Nomor 18 Tahun 2014 Tentang Tata Cara Penerbitan SKCK
2.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> a. Fotocopy Kartu Tanda Penduduk (KTP-el) b. Kartu Keluarga (KK) pemohon. c. Foto copy pembayaran PBB tahun berjalan d. Pengantar kepling
3.	Sistem, Mekanisme dan 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 SKCK 5. penandatanganan surat keterangan usaha oleh lurah 6. penomoran surat keterangan SKCK oleh petugas 7. petugas menyerahkan surat keterangan usaha kepada pemohon 8. Pemohon mengisi survei kepuasan masyarakat
4.	Jangka Waktu Pelayanan	1 (Satu) Hari
5.	Biaya / Tarif	Rp. 0,- (Gratis)
6.	Produk Pelayanan	Surat Keterangan Permohonan SKCK
7.	Penanganan Aduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Saran / Pengaduan 2. Survey Kepuasan Masyarakat <p>Mekanisme penanganan pengaduan saran dan masukan dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Masyarakat menyampaikan pengaduan, saran dan masukan melalui sarana pengaduan yang disediakan b. Tim/petugas penanganan pengaduan, saran dan masukan memberikan tanggapan atau tindak lanjut terhadap pengaduan, saran dan masukan yang masuk
8.	Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> a. Senin– Jum'at : 07.30 – 16.00WIB b. Hari Sabtu, Minggu dan Hari Besar Libur
9.	Sarana, Prasana dan/atau Fasilitas	<p>Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas yang ada :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ATK 2. Alat ukur tanah 3. Komputer dan Printer 4. Ruang tunggu, kursi tunggu.
10.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> a. Terampil mengoperasikan computer dan teknologi informasi; b. Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif; c. Disiplin dan taat waktu pelayanan.
		d.

11.	Pengawasan Internal	Berjenjang mulai dari Kepala Seksi, Sekretaris Lurah sampai ke Lurah
12.	Jumlah Pelaksana	2 Orang
13.	Jaminan Pelayanan	Petugas Pelayanan yang berkualitas, adanya kepastian persyaratan, biaya dan waktu penyelesaian
14.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Adanya pemberian bukti telah melakukan pembuatan surat keterangan dengan pembubuhan tandatangan. Berkas permohonan ditulis nomor telepon pemohon, maka akan dihubungi lewat telepon.
15.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rapat koordinasi intern rutin setiap awal minggu dan incidental terkait program kegiatan dan pelayanan; 2. Melalui Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

6. SURAT KETERANGAN PERMOHONAN SURAT IZIN KERAMAIAAN

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	KUHP pasal 510 Tentang Keramaian Umum
2.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> a. Fotocopy Kartu Tanda Penduduk (KTP-el) b. Kartu Keluarga (KK) pemohon. c. Foto copy pembayaran PBB tahun berjalan d. Pengantar kepling
3.	Sistem, Mekanisme dan 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 Izin Keramaian 5. penandatanganan surat keterangan usaha oleh lurah 6. penomoran surat keterangan Izin Keramaian oleh petugas 7. petugas menyerahkan surat keterangan usaha kepada pemohon 8. Pemohon mengisi survei kepuasan masyarakat
4.	Jangka Waktu Pelayanan	1 (Satu) Hari
5.	Biaya / Tarif	Rp. 0,- (Gratis)
6.	Produk Pelayanan	Surat Keterangan Permohonan Surat Izin Keramaian


2.	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> a. Fotocopy Kartu Tanda Penduduk (KTP-el) b. Kartu Keluarga (KK) pemohon. c. Foto copy pembayaran PBB tahun berjalan d. Pengantar kepling
3.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ul 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 Izin Keramaian 5. penandatanganan surat keterangan usaha oleh lurah 6. penomoran surat keterangan Izin Keramaian oleh petugas 7. petugas menyerahkan surat keterangan usaha kepada pemohon 8. Pemohon mengisi survei kepuasan masyarakat
4.	Jangka Waktu Pelayanan	1 (Satu) Hari
5.	Biaya / Tarif	Rp. 0,- (Gratis)
6.	Produk Pelayanan	Surat Keterangan Permohonan Surat Domisili/ Penduduk
7.	Penanganan Aduan, Saran dan Masukan	<ul style="list-style-type: none"> 1. Kotak Saran / Pengaduan 2. Survey Kepuasan Masyarakat <p>Mekanisme penanganan pengaduan saran dan masukan dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Masyarakat menyampaikan pengaduan, saran dan masukan melalui sarana pengaduan yang disediakan b. Tim/petugas penanganan pengaduan, saran dan masukan memberikan tanggapan atau tindak lanjut terhadap pengaduan, saran dan masukan yang masuk
8.	Waktu Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Senin- Jum'at : 07.30 – 16.00WIB b. Hari Sabtu, Minggu dan Hari Besar Libur
9.	Sarana, Prasana dan/atau Fasilitas	<p>Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas yang ada :</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. ATK 2. Alat ukur tanah 3. Komputer dan Printer 4. Ruang tunggu, kursi tunggu.
10.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Terampil mengoperasikan computer dan teknologi informasi; b. Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif; c. Disiplin dan taat waktu pelayanan.
11.	Pengawasan Internal	Berjenjang mulai dari Kepala Seksi, Sekretaris Lurah sampai ke Lurah
12.	Jumlah Pelaksana	2 Orang

9.	Sarana, Prasana dan/atau Fasilitas	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas yang ada : 1. ATK 2. Komputer dan Printer 3. Ruang tunggu, kursi tunggu.
10.	Kompetensi Pelaksana	a. Terampil mengoperasikan computer dan teknologi informasi; b. Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif; c. Disiplin dan taat waktupelayanan.
11.	Pengawasan Internal	Berjenjang mulai dari Kepala Seksi Pemerintahan, Sekretaris Lurah sampai ke Lurah
12.	Jumlah Pelaksana	2 Orang
13.	Jaminan Pelayanan	Petugas Pelayanan yang berkualitas, adanya kepastian persyaratan, biaya dan waktu penyelesaian
14.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Adanya pemberian bukti telah melakukan pembuatan surat keterangan tanah dengan pembubuhan tandatangan. Berkas permohonan ditulis nomor telepon pemohon, maka akan dihubungi lewat telepon.
15.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Rapat koordinasi intern rutin setiap awal minggu dan incidental terkait program kegiatan dan pelayanan; 2. Melalui Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

9. SURAT KETERANGAN LAINNYA

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	a. Undang Undang No.24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan; b. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/26/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
2.	Persyaratan	a. Fotocopy Kartu Tanda Penduduk (KTP-el) b. Kartu Keluarga (KK) pemohon. c. Surat pernyataan dari pemohon d. Surat pengantar kepling
3.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon menyampaikan berkas persyaratan ke loket Pelayanan Kelurahan 2. Kepala Seksi melakukan Verifikasi Berkas 3. Berkas disampaikan kepada sekretaris Lurah dan Lurah untuk ditandatangani
		4.

4.	Jangka Waktu Pelayanan	1 hari
5.	Biaya / Tarif	Rp. 0,- (Gratis)
6.	Produk Pelayanan	Surat Keterangan
7.	Penanganan Aduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Saran / Pengaduan 2. Survey Kepuasan Masyarakat <p>Mekanisme penanganan pengaduan saran dan masukan dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Masyarakat menyampaikan pengaduan, saran dan masukan melalui sarana pengaduan yang disediakan b. Tim/petugas penanganan pengaduan, saran dan masukan memberikan tanggapan atau tindak lanjut terhadap pengaduan, saran dan masukan yang masuk
8.	Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> a. Senin– Jum'at : 07.30 – 16.00 WIB b. Hari Sabtu, Minggu dan Hari Besar Libur
9.	Sarana, Prasana dan/atau Fasilitas	<p>Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas yang ada :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ATK 2. Komputer dan Printer 3. Ruang tunggu, kursi tunggu.
10.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> a. Terampil mengoperasikan computer dan teknologi informasi; b. Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif; c. Disiplin dan taat waktupelayanan.
11.	Pengawasan Internal	Berjenjang mulai dari Kepala Seksi Pemerintahan, Sekretaris Lurah sampai ke Lurah
12.	Jumlah Pelaksana	2 Orang
13.	Jaminan Pelayanan	Petugas Pelayanan yang berkualitas, adanya kepastian persyaratan, biaya dan waktu penyelesaian
14.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Adanya pemberian bukti telah melakukan pembuatan surat keterangan tanahdengan pembubuhan tandatangan. Berkas permohonan ditulis nomor telepon pemohon, maka akan dihubungi lewat telepon.
15.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rapat koordinasi intern rutin setiap awal minggu dan incidental terkait program kegiatan dan pelayanan; 2. Melalui Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.



LURAH Satria
KECAMATAN PADANG HILIR
KOTA TEBING TINGGI
SRI MAHARANI PURBA, SE
NIP. 19880325 201001 2 013