



PEMERINTAH KOTA SURABAYA
KECAMATAN KENJERAN
Alamat: Jl. Mohammad Noer No. 350, Surabaya (60124)
Telepon (031) 51503131

KEPUTUSAN CAMAT
Nomor : 000.8.3.2/0833/436.9.12/2024
TENTANG
STANDAR PELAYANAN KECAMATAN KENJERAN
CAMAT KENJERAN

Menimbang :

- a. Bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik yang baik dan berkualitas, dan guna mewujudkan pelayanan prima kepada pengguna jasa pelayanan, maka setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan standar pelayanan dan maklumat pelayanan;
- b. Bahwa untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan dimaksud huruf (a), maka perlu ditetapkan standar pelayanan Kecamatan Kenjeran dengan Keputusan Camat Kenjeran.

Mengingat :

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012, tentang Pelaksanaan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014, tentang Pedoman Standar Pelayanan;
4. Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
5. Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2021 Tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 14 Tahun 2016 Tentang Pembentukan Dan Susunan Perangkat Daerah Kota Surabaya;
6. Peraturan Walikota Surabaya No. 94 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Kecamatan Dan Kelurahan Kota Surabaya

MEMUTUSKAN

Menetapkan :

KESATU

- :** Standar Pelayanan pada Kecamatan Kenjeran sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini;

- KEDUA : Standar pelayanan pada Kecamatan Kenjeran meliputi :
1. Surat Keterangan Ahli Waris (SKAW)
 2. Dispensasi Nikah
 3. Pelayanan Administrasi SKRK (<500m)
 4. Pelayanan Administrasi IMB(<500m)
 5. Surat Keterangan
- KETIGA : Dalam menyelenggarakan pelayanan guna memenuhi Standar pelayanan dan Maklumat Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam diktum PERTAMA, seluruh pelaksana/penyelenggara pelayanan wajib mengikuti ketentuan sebagaimana yang termuat dalam Lampiran Keputusan ini;
- KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.
- KELIMA : Apabila kemudian terdapat kekeliruan dalam Keputusan ini, akan dilakukan perubahan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Surabaya
Pada tanggal,
27 Maret 2024



CAMAT,
YURI WIDARKO, SH
Penata Tk I
NIP. 197301021994031006

Lampiran I

Nomor : 000.8.3.2/0833/436.9.12/2024

Tanggal: 27 Maret 2024

**STANDAR PELAYANAN KECAMATAN KENJERAN
(Surat Keterangan Ahli Waris (SKAW))**

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1	Persyaratan	Pewaris : KTP KK Akta Kematian Buku Nikah Ahli Waris : KTP KK Akta Kematian, apabila ada Ahli Waris yang meninggal dunia Akta Lahir KTP saksi minimal 2 (dua) orang Surat pengantar dari Ketua RT dengan diketahui oleh Ketua RW Surat pernyataan para ahli waris yang menyatakan sebagai ahli waris dan di tandatangani oleh para Ahli Waris dengan diketahui minimal 2 (dua) orang saksi dan RT RW serta dibubuhi materai Surat permohonan
2	Sistem, Mekanisme , dan Prosedur	Pemohon menyerahkan berkas permohonan beserta kelengkapan persyaratan ke Kelurahan; Petugas memeriksa kelengkapan surat keterangan ahli waris Jika berkas permohonan tidak lengkap dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi Pemohon menandatangani surat pernyataan kebenaran dokumen Proses sidang waris di Kelurahan Menyerahkan berkas permohonan Surat Keterangan Ahli Waris ke Kecamatan Petugas memverifikasi dan memproses berkas permohonan Surat Keterangan Ahli Waris diserahkan pada pemohon
3	Jangka Waktu Pelayanan	1 hari
4	Biaya	Tidak dipungut biaya (gratis)
5	Produk Pelayanan	Surat Keterangan Ahli Waris
6	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	No Telepon Kantor : 031 51503131 No Telepon Khusus Pengaduan : Email : mail.kenjeran@gmail.com Instagram : kecamatan_kenjeran Twitter : Facebook : Aplikasi Wargaku

PENGELOLAAN PELAYANAN		
1	Dasar Hukum	Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; Peraturan Walikota Surabaya No. 94 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan Kota Surabaya; Peraturan Walikota Nomor 03 Tahun 2022 Perubahan Atas Peraturan Walikota Surabaya Nomor 50 Tahun 2021 Tentang Tata Cara Pelayanan Surat Keterangan Waris.
2	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	Sarana dan Prasarana: Komputer Printer Scanner ATK
3	Kompetensi Pelaksana	1. Dapat berkomunikasi dengan baik, baik secara lisan maupun tulisan; Berorientasi pada pelayanan; 2. Mampu mengoperasikan komputer dan aplikasinya; 3. Mampu menganalisa kebenaran data; 4. Disiplin; 5. Bertanggungjawab terhadap pekerjaan.
4	Pengawasan Internal	1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung; 2. Dilaksanakan secara kontinyu dan konsisten.
5	Jumlah Pelaksana	6 Orang
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan dapat cepat selesai / lancar apabila persyaratan lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Berusaha semaksimal mungkin untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan dengan memberikan tanda terima untuk setiap pengurusan surat-surat.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilakukan evaluasi bagi para petugas pelayanan untuk meningkatkan standar mutu pelayanan dengan memberikan kuisioner kepuasan pelayanan pada para pemohon setiap 1 tahun sekali



CAMAT KENJERAN,
YURI WIDARKO, SH
 Penata Tk I
 NIP. 197301021994031006

Lampiran II

Nomor : 000.8.3.2/0833/436.9.12/2024

Tanggal: 27 Maret 2024

**STANDAR PELAYANAN KECAMATAN KENJERAN
(Dispensasi Nikah)**

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1	Persyaratan	1. Form N1-N4 calon mempelai dari kelurahan 2. Form N7 dari KUA setempat 3. KK asli 4. Pernyataan belum pernah menikah 5. Foto 4x6 calon mempelai (2 lembar) 6. Surat keterangan kesehatan calon pengantin dari puskesmas *) Jika calon mempelai berstatus cerai hidup/mati melampirkan akta perceraian dari pengadilan / Catatan Sipil atau akta kematian. *) Jika salah satu mempelai berstatus WNA maka harus melampirkan bukti WNA (KITAP/KITAS) yang masih berlaku.
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	- Pemohon menyerahkan berkas permohonan beserta kelengkapan persyaratan melalui loket pelayanan; - Berkas yang lengkap akan diverifikasi petugas; - Petugas memproses berkas permohonan - Petugas menyerahkan Surat Keterangan Kepada pemohon setelah diregister di buku agenda kelurahan/kecamatan
3	Jangka Waktu Pelayanan	1 hari setelah berkas lengkap
4	Biaya	Tidak dipungut biaya (gratis)
5	Produk Pelayanan	Surat Keterangan Dispensasi Nikah
6	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	No Telepon Kantor : 031 51503131 No Telepon Khusus Pengaduan : Email : mail.kenjeran@gmail.com Instagram : kecamatan_kenjeran Twitter : Facebook : Aplikasi Wargaku
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1	Dasar Hukum	Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan; Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; Peraturan Pemerintah Nomor 9 Tahun 1975 tentang Pelaksanaan Undang-Undang No. 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan; Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; Peraturan Walikota Surabaya No. 94 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Kecamatan Dan Kelurahan Kota Surabaya.
2	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	Sarana dan Prasarana: Komputer Printer Scanner ATK

3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dapat berkomunikasi dengan baik, baik secara lisan maupun tulisan; 2. Berorientasi pada pelayanan; 3. Mampu mengoperasikan komputer dan aplikasinya; 4. Mampu menganalisa kebenaran data; 5. Disiplin; 6. Bertanggungjawab terhadap pekerjaan.
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung; 2. Dilaksanakan secara kontinyu dan konsisten.
5	Jumlah Pelaksana	4 Orang
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan dapat cepat selesai / lancar apabila persyaratan lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Berusaha semaksimal mungkin untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan dengan memberikan tanda terima untuk setiap pengurusan surat-surat.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilakukan evaluasi bagi para petugas pelayanan untuk meningkatkan standar mutu pelayanan dengan memberikan kuisioner kepuasan pelayanan pada para pemohon setiap 1 tahun sekali



CAMAT KENJERAN,
YURI WIDARKO, SH
Penata Tk I
NIP. 197301021994031006

Lampiran III

Nomor : 000.8.3.2/0833/436.9.12/2024

Tanggal: 27 Maret 2024

**STANDAR PELAYANAN KECAMATAN KENJERAN
(Pelayanan Administrasi SKRK (<500m))**

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1	Persyaratan	Fotokopi KTP Legalisir surat tanah Formulir permohonan SKRK Foto persil yang diajukan Sketsa persil
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Pemohon menyerahkan berkas permohonan beserta kelengkapan persyaratan melalui Kelurahan / Kecamatan; Berkas yang lengkap akan diverifikasi petugas; Petugas memproses berkas permohonan Pemohon menerima tanda terima dari Kecamatan/ Kelurahan
3	Jangka Waktu Pelayanan	1 hari
4	Biaya	Tidak dipungut biaya (gratis)
5	Produk Pelayanan	Tanda terima berkas sudah masuk
6	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	No Telepon Kantor :031 51503131 No Telepon Khusus Pengaduan : Email : mail.kenjeran@gmail.com Instagram : kecamatan_kenjeran Twitter : Facebook : Aplikasi Wargaku
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1	Dasar Hukum	Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; Peraturan Walikota Surabaya No. 94 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Kecamatan Dan Kelurahan Kota Surabaya.
2	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	Sarana dan Prasarana: Komputer Printer Scanner ATK
3	Kompetensi Pelaksana	1. Dapat berkomunikasi dengan baik, baik secara lisan maupun tulisan; 2. Berorientasi pada pelayanan; 3. Mampu mengoperasikan komputer dan aplikasinya; 4. Mampu menganalisa kebenaran data; 5. Disiplin; 6. Bertanggungjawab terhadap pekerjaan.
4	Pengawasan Internal	1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung; 2. Dilaksanakan secara kontinyu dan konsisten.
5	Jumlah Pelaksana	1 Orang

6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan dapat cepat selesai / lancar apabila persyaratan lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Berusaha semaksimal mungkin untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan dengan memberikan tanda terima untuk setiap pengurusan surat-surat.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilakukan evaluasi bagi para petugas pelayanan untuk meningkatkan standar mutu pelayanan dengan memberikan kuisisioner kepuasan pelayanan pada para pemohon setiap 1 tahun sekali



CAMAT KENJERAN,

YURI WIDARKO, SH

Penata Tk I

NIP. 197301021994031006

Lampiran IV

Nomor :000.8.3.2/0833/436.9.12/2024

Tanggal: 27 Maret 2024

**STANDAR PELAYANAN KECAMATAN KENJERAN
(Pelayanan Administrasi IMB (<500m))**

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1	Persyaratan	Fotokopi KTP Formulir permohonan IMB Legalisir surat tanah Foto persil yang diajukan Denah rencana pembangunan SKRK asli
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Pemohon menyerahkan berkas permohonan beserta kelengkapan persyaratan melalui Kelurahan / Kecamatan; Berkas yang lengkap akan diverifikasi petugas Kelurahan /Kecamatan; Petugas memproses berkas permohonan Pemohon menerima tanda terima dari Kecamatan/ Kelurahan
3	Jangka Waktu Pelayanan	1 hari
4	Biaya	Tidak dipungut biaya (gratis)
5	Produk Pelayanan	Tanda terima berkas sudah masuk
6	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	No Telepon Kantor : 031 51503131 No Telepon Khusus Pengaduan : Email : mail.kenjeran@gmail.com Instagram : kecamatan_kenjeran Twitter : Facebook : Aplikasi Wargaku
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1	Dasar Hukum	Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; Peraturan Walikota Surabaya No. 94 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Kecamatan Dan Kelurahan Kota Surabaya.
2	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	Sarana dan Prasarana: Komputer Printer Scanner ATK
3	Kompetensi Pelaksana	1. Dapat berkomunikasi dengan baik, baik secara lisan maupun tulisan; 2. Berorientasi pada pelayanan; 3. Mampu mengoperasikan komputer dan aplikasinya; 4. Mampu menganalisa kebenaran data; 5. Disiplin; 6. Bertanggungjawab terhadap pekerjaan.
4	Pengawasan Internal	1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung; 2. Dilaksanakan secara kontinyu dan konsisten.
5	Jumlah Pelaksana	1 Orang

6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan dapat cepat selesai / lancar apabila persyaratan lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Berusaha semaksimal mungkin untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan dengan memberikan tanda terima untuk setiap pengurusan surat-surat.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilakukan evaluasi bagi para petugas pelayanan untuk meningkatkan standar mutu pelayanan dengan memberikan kuisisioner kepuasan pelayanan pada para pemohon setiap 1 tahunsekali



CAMAT KENJERAN,

YURI WIDARKO, SH

Penata Tk I

NIP. 197301021994031006

Lampiran V

Nomor: 000.8.3.2/0833/436.9.12/2024

Tanggal: 27 Maret 2024

**STANDAR PELAYANAN KECAMATAN KENJERAN
(Surat Keterangan)**

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1	Persyaratan	KTP KK Pengantar RT
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Pemohon menyerahkan berkas permohonan beserta kelengkapan persyaratan; Berkas yang lengkap akan diverifikasi petugas; Petugas memproses berkas permohonan Petugas menyerahkan Surat Keterangan kepada pemohon setelah diregister di buku agenda kelurahan/kecamatan
3	Jangka Waktu Pelayanan	1 hari
4	Biaya	Tidak dipungut biaya (gratis)
5	Produk Pelayanan	Surat Keterangan
6	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	No Telepon Kantor : 031 51503131 No Telepon Khusus Pengaduan : Email : mail.kenjeran@gmail.com Instagram : kecamatan_kenjeran Twitter : Facebook : Aplikasi Wargaku
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1	Dasar Hukum	Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; Peraturan Walikota Surabaya No. 94 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Kecamatan Dan Kelurahan Kota Surabaya.
2	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	Sarana dan Prasarana: Komputer Printer Scanner ATK
3	Kompetensi Pelaksana	1. Dapat berkomunikasi dengan baik, baik secara lisan maupun tulisan; 2. Berorientasi pada pelayanan; 3. Mampu mengoperasikan komputer dan aplikasinya; 4. Mampu menganalisa kebenaran data; 5. Disiplin; 6. Bertanggungjawab terhadap pekerjaan.
4	Pengawasan Internal	1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung; 2. Dilaksanakan secara kontinyu dan konsisten.
5	Jumlah Pelaksana	2 Orang

6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan dapat cepat selesai / lancar apabila persyaratan lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Berusaha semaksimal mungkin untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan dengan memberikan tanda terima untuk setiap pengurusan surat-surat.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilakukan evaluasi bagi para petugas pelayanan untuk meningkatkan standar mutu pelayanan dengan memberikan kuisioner kepuasan pelayanan pada para pemohon setiap 1 tahunsekali



CAMAT KENJERAN,
YURI WIDARKO, SH
Penata Tk I
NIP. 197301021994031006