



PEMERINTAH KOTA SURABAYA  
**KECAMATAN PABEAN CANTIAN**

Jalan Teluk Sampit 2-A Surabaya Telepon. (031) 3295130  
Laman surabaya.go.id, Pos-el: kec\_pabeancantikan@surabaya.go.id

**KEPUTUSAN CAMAT PABEAN CANTIAN**  
**Nomor : 000.8.3.215/Q 1436.9.16/2024**  
**TENTANG**  
**STANDAR PELAYANAN KELURAHAN NYAMPLUNGAN**

**CAMAT PABEAN CANTIAN,**

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 Kelurahan Nyamplungan dengan Keputusan Camat Pabean Cantian.

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 Nomor 55 Tahun 2021 Tentang Standar Pelayanan Kelurahan Di Lingkungan Pemerintah Kota Surabaya
7. Peraturan Walikota Surabaya No. 94 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Kecamatan Dan Kelurahan Kota Surabaya
8. Peraturan Walikota Surabaya Nomor 4 Tahun 2022 Tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Surabaya Nomor 55 Tahun 2021 Tentang Standar Pelayanan Kelurahan Di Lingkungan Pemerintah Kota Surabaya
9. Peraturan Walikota Surabaya Nomor 81 Tahun 2023 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Walikota Surabaya Nomor 55 Tahun 2021 Tentang Standar Pelayanan Kelurahan Di Lingkungan Pemerintah Kota Surabaya

## MEMUTUSKAN

### Menetapkan :

- KESATU : Standar Pelayanan pada Kelurahan Nyamplungan sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini;
- KEDUA : Standar pelayanan pada Kelurahan Nyamplungan meliputi :
1. Pelayanan Surat Pengantar Nikah;
  2. pelayanan Surat Keterangan Domisili (Lembaga Berbadan Hukum, Lembaga Berbadan Usaha, Lembaga Non Berbadan Hukum dan Lembaga Non Berbadan Usaha);
  3. Pelayanan Surat Pernyataan Penghasilan untuk non formal;
  4. Pelayanan Surat Pernyataan Tidak Memiliki Rumah;
  5. Pelayanan Surat Pernyataan Belum Pernah Menikah;
  6. Pelayanan Surat Pernyataan Belum Menikah Lagi bagi Janda/Duda;
  7. Pelayanan Surat Jaminan Kesanggupan dari pihak keluarga (Untuk Persyaratan Bebas Bersyarat, Cuti Bersyarat dan Asimilasi);
  8. Pelayanan Surat Permohonan Penerbitan BPKB (untuk Kehilangan BPKPB)
  9. Pelayanan Surat Pernyataan Belum Memiliki Rumah;
  10. Pelayanan Surat Kuasa Khusus untuk Pembayaran Pensiun;
  11. Pelayanan Surat Pernyataan, Surat Pernyataan Belum Pernah Menikah, Surat Persetujuan Orang Tua/Wali, Daftar Riwayat Hidup untuk pendaftaran sebagai TNI;
  12. Pelayanan Surat Keterangan izin suami/istri/izin orang tua, atau izin wali (persyaratan pekerja migran Indonesia); dan
  13. Pelayanan surat kuasa penunjukan pelimpahan nomor porsi jemaah haji meninggal dunia (persyaratan pelimpahan nomor porsi haji).
  14. Pelayanan Surat Keterangan Ahli Waris (SKAW)
  15. Pelayanan Surat Domisili Kependudukan
- 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 : 2 Januari 2024



Camat,

Mohammad Fauzan Rizal S.STP, M.Si  
Pembina Tk. I  
NIP. 198001301998101001

Lampiran I

Nomor : 000.8.3.2/08/436.9.16./2024  
 Tanggal: 2 Januari 2024

**STANDAR PELAYANAN KELURAHAN NYAMPLUNGAN  
 (Pelayanan Surat Pengantar Nikah)**

| NO                           | KOMPONEN                                 | URAIAN  |
|------------------------------|--|---|
| <b>PENYAMPAIAN LAYANAN</b>   |  |   |
| 1                            | Persyaratan                              | a) Surat Pengantar RT-RW;<br>b) KK Asli dan Fotokopi KK pemohon;<br>c) Fotokopi KK calon mempelai Suami/Istri;<br>d) Surat Pemeriksaan Kesehatan & Surat Keterangan Penyuluhan Kesehatan Reproduksi (dari puskesmas masing- masing untuk pemohon dan calon suami/istri);<br>e) Pas foto 3x4 pemohon dan calon suami/istri masing-masing 2 lembar;<br>f) Fotokopi KK Orang Tua (jika KK Orang Tua berbeda dengan KK pemohon);<br>g) Akta Kematian Orang Tua atau dokumen lain yang dipersamakan (jika sudah meninggal dunia);<br>h) Akta cerai (bagi pemohon yang berstatus cerai hidup);<br>i) Akta Kematian dan fotokopi Buku Nikah atau dokumen lain yang dipersamakan (bagi pemohon berstatus cerai mati);<br>j) Surat Pernyataan (bila pemohon tidakmengetahui/memiliki data keberadaan orang tua). |
| 2                            | Sistem, Mekanisme , dan Prosedur         | Pemohon mengunggah dokumen permohonan melalui aplikasi.   |
| 3                            | Jangka Waktu Pelayanan                   | 15 (lima belas) menit sejak berkas masuk setelah dokumen dinyatakan benar dan lengkap, apabila berkas masuk kurang dari 15 (lima belas) menit sebelum jam kerja berakhir dan masuk diluar jam kerja maka pelayanan akan diproses pada hari kerja berikutnya   |
| 4                            | Biaya                                    | Tidak dipungut biaya (gratis)   |
| 5                            | Produk Pelayanan                         | Surat Pengantar Nikah   |
| 6                            | Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan | No Telepon Kantor : (031) 3526111<br>No Telepon Khusus Pengaduan : 083116653327<br>Email : kel.nyamplungan123@gmail.com<br>Instagram : @kelurahan_nyamplungan<br>Twitter : -<br>Facebook : -<br>Aplikasi Wargaku  |
| <b>PENGELOLAAN PELAYANAN</b> |  |   |
| 1                            | Dasar Hukum                              | - Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;<br>- Peraturan Walikota Surabaya Nomor 55 Tahun 2021 Tentang Standar Pelayanan Kelurahan Di Lingkungan Pemerintah Kota Surabaya<br>- Peraturan Walikota Surabaya No. 94 Tahun 2021   |

|   |  |   |
|---|--|---|
|   |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Peraturan Walikota Surabaya Nomor 4 Tahun 2022 Tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Surabaya Nomor 55 Tahun 2021 Tentang Standar Pelayanan Kelurahan Di Lingkungan Pemerintah Kota Surabaya</li> <li>- Peraturan Walikota Surabaya Nomor 81 Tahun 2023 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Walikota Surabaya Nomor 55 Tahun 2021 Tentang Standar Pelayanan Kelurahan Di Lingkungan Pemerintah Kota Surabaya</li> </ul> |
| 2 | Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas   | Sarana dan Prasarana: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Komputer</li> <li>- Printer</li> <li>- Scanner</li> <li>- ATK</li> </ul>   |
| 3 | Kompetensi Pelaksana                       | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dapat berkomunikasi dengan baik, baik secara lisan maupun tulisan;</li> <li>2. Berorientasi pada pelayanan;</li> <li>3. Mampu mengoperasikan komputer dan aplikasinya;</li> <li>4. Mampu menganalisa kebenaran data;</li> <li>5. Disiplin;</li> <li>6. Bertanggung jawab terhadap pekerjaan.</li> </ol>   |
| 4 | Pengawasan Internal                        | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung;</li> <li>2. Dilaksanakan secara kontinyu dan konsisten.</li> </ol>   |
| 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 kuisisioner kepuasan pelayanan pada para pemohon setiap 1 tahun sekali   |



MUHAMMAD BUNYU RIZAL, S.STP, M.Si  
 Pembina Tingkat I  
 NIP 198001301998101001

Lampiran II

Nomor : 000.8.3.2/08/436.9.16. /2024  
 Tanggal: 2 Januari 2024

**STANDAR PELAYANAN KELURAHAN NYAMPLUNGAN**  
**(Pelayanan Surat Keterangan Domisili (Lembaga Berbadan Hukum, Lembaga Berbadan Usaha, Lembaga Non Berbadan Hukum dan Lembaga Non Berbadan Usaha))**

| No                           | Komponen                                 | Uraian  |
|------------------------------|--|---|
| <b>PENYAMPAIAN LAYANAN</b>   |  |   |
| 1                            | Persyaratan                              | a. Surat Pengantar RT-RW;<br>b. Dokumen legal yang prinsipnya tertera nama lembaga, penanggung jawab dan alamat lembaga;<br>c. Identitas Kependudukan Penanggung Jawab;<br>d. Fotokopi KTP Penanggung jawab;<br>e. Foto lokasi Usaha;<br>f. Dokumen legal penggunaan alamat usaha.  |
| 2                            | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur          | Pemohon mengunggah dokumen permohonan melalui aplikasi.   |
| 3                            | Jangka Waktu Pelayanan                   | 15 (lima belas) menit sejak berkas masuk setelah dokumen dinyatakan benar dan lengkap, apabila berkas masuk kurang dari 15 (lima belas) menit sebelum jam kerja berakhir dan masuk diluar jam kerja maka pelayanan akan diproses pada hari kerja berikutnya   |
| 4                            | Biaya                                    | Tidak dipungut biaya (gratis)   |
| 5                            | Produk Pelayanan                         | Surat Keterangan Domisili   |
| 6                            | Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan | No Telepon Kantor : (031) 3526111<br>No Telepon Khusus Pengaduan : 083116653327<br>Email : kel.nyamplungan123@gmail.com<br>Instagram : @kelurahan_nyamplungan<br>Twitter : -<br>Facebook : -<br>Aplikasi Wargaku  |
| <b>PENGELOLAAN PELAYANAN</b> |  |   |
| 1                            | Dasar Hukum                              | - Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;<br>- Peraturan Walikota Surabaya Nomor 55 Tahun 2021 Tentang Standar Pelayanan Kelurahan Di Lingkungan Pemerintah Kota Surabaya<br>- Peraturan Walikota Surabaya No. 94 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Kecamatan Dan Kelurahan Kota Surabaya;<br>- Peraturan Walikota Surabaya Nomor 4 Tahun 2022 Tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Surabaya Nomor 55 Tahun 2021 Tentang Standar Pelayanan Kelurahan Di Lingkungan Pemerintah Kota Surabaya<br>- Peraturan Walikota Surabaya Nomor 81 Tahun 2023 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Walikota Surabaya Nomor 55 Tahun 2021 Tentang Standar Pelayanan Kelurahan Di Lingkungan Pemerintah Kota Surabaya |
| 2                            | Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas | Sarana dan Prasarana:<br>- Komputer<br>- Printer  |

|   |  |   |
|---|--|---|
|   |  | - Scanner<br>- ATK  |
| 3 | Kompetensi Pelaksana                       | 1. Dapat berkomunikasi dengan baik, baik secara lisan maupun tulisan;<br>2. Berorientasi pada pelayanan;<br>3. Mampu mengoperasikan komputer dan aplikasinya;<br>4. Mampu menganalisa kebenaran data;<br>5. Disiplin;<br>6. Bertanggung jawab terhadap pekerjaan. |
| 4 | Pengawasan Internal                        | 1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung;<br>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 tahun sekali   |



MUHAMMAD ANUAR RIZAL, S.STP, M.Si  
Pembina Tingkat I  
NIP 198001301998101001

Lampiran III

Nomor : 000.8.3.2/ /436.9.16. /2024

Tanggal: 2 Januari 2024

**STANDAR PELAYANAN KELURAHAN NYAMPLUNGAN  
(Pelayanan Surat Pernyataan Penghasilan Untuk Non Formal)**

| No                           | Komponen                                 | Uraian  |
|------------------------------|--|---|
| <b>PENYAMPAIAN LAYANAN</b>   |  |   |
| 1                            | Persyaratan                              | a. Surat Pengantar RT-RW;<br>b. KK Asli Pemohon   |
| 2                            | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur          | Pemohon mengunggah dokumen permohonan melalui aplikasi.   |
| 3                            | Jangka Waktu Pelayanan                   | 15 (lima belas) menit sejak berkas masuk setelah dokumen dinyatakan benar dan lengkap, apabila berkas masuk kurang dari 15 (lima belas) menit sebelum jam kerja berakhir dan masuk diluar jam kerja maka pelayanan akan diproses pada hari kerja berikutnya   |
| 4                            | Biaya                                    | Tidak dipungut biaya (gratis)   |
| 5                            | Produk Pelayanan                         | Surat Pernyataan Penghasilan  |
| 6                            | Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan | No Telepon Kantor : (031) 3526111<br>No Telepon Khusus Pengaduan : 083116653327<br>Email : kel.nyamplungan123@gmail.com<br>Instagram : @kelurahan_nyamplungan<br>Twitter : -<br>Facebook : -<br>Aplikasi Wargaku  |
| <b>PENGELOLAAN PELAYANAN</b> |  |   |
| 1                            | Dasar Hukum                              | - Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;<br>- Peraturan Walikota Surabaya Nomor 55 Tahun 2021 Tentang Standar Pelayanan Kelurahan Di Lingkungan Pemerintah Kota Surabaya<br>- Peraturan Walikota Surabaya No. 94 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Kecamatan Dan Kelurahan Kota Surabaya;<br>- Peraturan Walikota Surabaya Nomor 4 Tahun 2022 Tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Surabaya Nomor 55 Tahun 2021 Tentang Standar Pelayanan Kelurahan Di Lingkungan Pemerintah Kota Surabaya<br>- Peraturan Walikota Surabaya Nomor 81 Tahun 2023 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Walikota Surabaya Nomor 55 Tahun 2021 Tentang Standar Pelayanan Kelurahan Di Lingkungan Pemerintah Kota Surabaya |
| 2                            | Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas | Sarana dan Prasarana:<br>- Komputer<br>- Printer<br>- Scanner<br>- ATK  |
| 3                            | Kompetensi                               | 1. Dapat berkomunikasi dengan baik, baik secara   |



|   |  |   |
|---|--|---|
|   | Pelaksana                                  | lisan maupun tulisan;<br>2. Berorientasi pada pelayanan;<br>3. Mampu mengoperasikan komputer dan aplikasinya;<br>4. Mampu menganalisa kebenaran data;<br>5. Disiplin;<br>6. Bertanggung jawab terhadap pekerjaan. |
| 4 | Pengawasan Internal                        | 1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung;<br>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 kuisisioner kepuasan pelayanan pada para pemohon setiap 1 tahun sekali                                 |



MUHAMMAD BANJAR RIZAL, S.STP, M.Si  
 Pembina Tingkat I  
 NIP 198001301998101001

**Lampiran IV**

Nomor : 000.8.3.2/08/436.9.16./2024  
Tanggal: 2 Januari 2024

**STANDAR PELAYANAN KELURAHAN NYAMPLUNGAN  
(Pelayanan Surat Pernyataan Tidak Memiliki Rumah)**

| No                           | Komponen                                 | Uraian  |
|------------------------------|--|---|
| <b>PENYAMPAIAN LAYANAN</b>   |  |   |
| 1                            | Persyaratan                              | a. Surat Pengantar RT-RW<br>b. KK asli Pemohon  |
| 2                            | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur          | Pemohon mengunggah dokumen permohonan melalui aplikasi.   |
| 3                            | Jangka Waktu Pelayanan                   | 15 (lima belas) menit sejak berkas masuk setelah dokumen dinyatakan benar dan lengkap, apabila berkas masuk kurang dari 15 (lima belas) menit sebelum jam kerja berakhir dan masuk diluar jam kerja maka pelayanan akan diproses pada hari kerja berikutnya   |
| 4                            | Biaya                                    | Tidak dipungut biaya (gratis)   |
| 5                            | Produk Pelayanan                         | Surat Pernyataan Tidak Memiliki Rumah   |
| 6                            | Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan | No Telepon Kantor : (031) 3526111<br>No Telepon Khusus Pengaduan : 083116653327<br>Email : kel.nyamplungan123@gmail.com<br>Instagram : @kelurahan_nyamplungan<br>Twitter : -<br>Facebook : -<br>Aplikasi Wargaku  |
| <b>PENGELOLAAN PELAYANAN</b> |  |   |
| 1                            | Dasar Hukum                              | <ul style="list-style-type: none"><li>- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li><li>- Peraturan Walikota Surabaya Nomor 55 Tahun 2021 Tentang Standar Pelayanan Kelurahan Di Lingkungan Pemerintah Kota Surabaya</li><li>- Peraturan Walikota Surabaya No. 94 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Kecamatan Dan Kelurahan Kota Surabaya;</li><li>- Peraturan Walikota Surabaya Nomor 4 Tahun 2022 Tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Surabaya Nomor 55 Tahun 2021 Tentang Standar Pelayanan Kelurahan Di Lingkungan Pemerintah Kota Surabaya</li><li>- Peraturan Walikota Surabaya Nomor 81 Tahun 2023 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Walikota Surabaya Nomor 55 Tahun 2021 Tentang Standar Pelayanan Kelurahan Di Lingkungan Pemerintah Kota Surabaya</li></ul> |
| 2                            | Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas | Sarana dan Prasarana: <ul style="list-style-type: none"><li>- Komputer</li><li>- Printer</li><li>- Scanner</li><li>- ATK</li></ul>  |
| 3                            | Kompetensi Pelaksana                     | 1. Dapat berkomunikasi dengan baik, baik secara lisan maupun tulisan;   |

|   |  |  |
|---|--|--|
| 3 | Kompetensi Pelaksana                       | 7. Dapat berkomunikasi dengan baik, baik secara lisan maupun tulisan;<br>8. Berorientasi pada pelayanan;<br>9. Mampu mengoperasikan komputer dan aplikasinya;<br>10. Mampu menganalisa kebenaran data;<br>11. Disiplin;<br>12. Bertanggung jawab terhadap pekerjaan. |
| 4 | Pengawasan Internal                        | 3. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung;<br>4. 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 kuisisioner kepuasan pelayanan pada para pemohon setiap 1 tahun sekali  |



Camat,  
Muhammad Fauzi Rizal S.STP, M.Si  
 Pembina Tk. I  
 NIP. 498001301998101001

**Lampiran V**

Nomor : 000.8.3.2/ *08*/436.9.16.0/2024

Tanggal: 2 Januari 2024

**STANDAR PELAYANAN KELURAHAN NYAMPLUNGAN  
(Pelayanan Surat Pernyataan Belum Pernah Menikah)**

| No                           | Komponen                                 | Uraian  |
|------------------------------|--|---|
| <b>PENYAMPAIAN LAYANAN</b>   |  |   |
| 1                            | Persyaratan                              | a. Surat Pengantar RT-RW;<br>b. KK Asli Pemohon.  |
| 2                            | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur          | Pemohon mengunggah dokumen permohonan melalui aplikasi.   |
| 3                            | Jangka Waktu Pelayanan                   | 15 (lima belas) menit sejak berkas masuk setelah dokumen dinyatakan benar dan lengkap, apabila berkas masuk kurang dari 15 (lima belas) menit sebelum jam kerja berakhir dan masuk diluar jam kerja maka pelayanan akan diproses pada hari kerja berikutnya   |
| 4                            | Biaya                                    | Tidak dipungut biaya (gratis)   |
| 5                            | Produk Pelayanan                         | Surat Pernyataan Belum Pernah Menikah   |
| 6                            | Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan | No Telepon Kantor : (031) 3526111<br>No Telepon Khusus Pengaduan : 083116653327<br>Email : kel.nyamplungan123@gmail.com<br>Instagram : @kelurahan_nyamplungan<br>Twitter : -<br>Facebook : -<br>Aplikasi Wargaku  |
| <b>PENGELOLAAN PELAYANAN</b> |  |   |
| 1                            | Dasar Hukum                              | - Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;<br>- Peraturan Walikota Surabaya Nomor 55 Tahun 2021 Tentang Standar Pelayanan Kelurahan Di Lingkungan Pemerintah Kota Surabaya<br>- Peraturan Walikota Surabaya No. 94 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Kecamatan Dan Kelurahan Kota Surabaya;<br>- Peraturan Walikota Surabaya Nomor 4 Tahun 2022 Tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Surabaya Nomor 55 Tahun 2021 Tentang Standar Pelayanan Kelurahan Di Lingkungan Pemerintah Kota Surabaya<br>- Peraturan Walikota Surabaya Nomor 81 Tahun 2023 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Walikota Surabaya Nomor 55 Tahun 2021 Tentang Standar Pelayanan Kelurahan Di Lingkungan Pemerintah Kota Surabaya |
| 2                            | Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas | Sarana dan Prasarana:<br>- Komputer<br>- Printer<br>- Scanner<br>- ATK  |

|   |  |  |
|---|--|--|
| 3 | Kompetensi Pelaksana                       | 7. Dapat berkomunikasi dengan baik, baik secara lisan maupun tulisan;<br>8. Berorientasi pada pelayanan;<br>9. Mampu mengoperasikan komputer dan aplikasinya;<br>10. Mampu menganalisa kebenaran data;<br>11. Disiplin;<br>12. Bertanggung jawab terhadap pekerjaan. |
| 4 | Pengawasan Internal                        | 3. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung;<br>4. 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 kuisisioner kepuasan pelayanan pada para pemohon setiap 1 tahun sekali  |



Muhammad Fauzan Rizal S.STP, M.Si  
 R. A. Bembina Tk. I  
 NIP. 198001301998101001

## Lampiran VI

Nomor : 000.8.3.2/08/436.9.16.1/2024

Tanggal: 2 Januari 2024

### STANDAR PELAYANAN KELURAHAN NYAMPLUNGAN (Pelayanan Surat Pernyataan Belum Menikah Lagi Bagi Janda/Duda)

| No                           | Komponen                                 | Uraian  |
|------------------------------|--|---|
| <b>PENYAMPAIAN LAYANAN</b>   |  |   |
| 1                            | Persyaratan                              | a. Surat Pengantar RT-RW;<br>b. KK Asli Pemohon;<br>c. Fotokopi Akta Cerai/Akta Kematian.   |
| 2                            | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur          | Pemohon mengunggah dokumen permohonan melalui aplikasi.   |
| 3                            | Jangka Waktu Pelayanan                   | 15 (lima belas) menit sejak berkas masuk setelah dokumen dinyatakan benar dan lengkap, apabila berkas masuk kurang dari 15 (lima belas) menit sebelum jam kerja berakhir dan masuk diluar jam kerja maka pelayanan akan diproses pada hari kerja berikutnya   |
| 4                            | Biaya                                    | Tidak dipungut biaya (gratis)   |
| 5                            | Produk Pelayanan                         | Surat Pernyataan Belum Menikah Lagi bagi Janda/Duda   |
| 6                            | Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan | No Telepon Kantor : (031) 3526111<br>No Telepon Khusus Pengaduan : 083116653327<br>Email : kel.nyamplungan123@gmail.com<br>Instagram : @kelurahan_nyamplungan<br>Twitter : -<br>Facebook : -<br>Aplikasi Wargaku  |
| <b>PENGELOLAAN PELAYANAN</b> |  |   |
| 1                            | Dasar Hukum                              | - Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;<br>- Peraturan Walikota Surabaya Nomor 55 Tahun 2021 Tentang Standar Pelayanan Kelurahan Di Lingkungan Pemerintah Kota Surabaya<br>- Peraturan Walikota Surabaya No. 94 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Kecamatan Dan Kelurahan Kota Surabaya;<br>- Peraturan Walikota Surabaya Nomor 4 Tahun 2022 Tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Surabaya Nomor 55 Tahun 2021 Tentang Standar Pelayanan Kelurahan Di Lingkungan Pemerintah Kota Surabaya<br>- Peraturan Walikota Surabaya Nomor 81 Tahun 2023 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Walikota Surabaya Nomor 55 Tahun 2021 Tentang Standar Pelayanan Kelurahan Di Lingkungan Pemerintah Kota Surabaya |
| 2                            | Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas | Sarana dan Prasarana:<br>- Komputer<br>- Printer<br>- Scanner<br>- ATK  |

|   |  |   |
|---|--|---|
| 3 | Kompetensi Pelaksana                       | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dapat berkomunikasi dengan baik, baik secara lisan maupun tulisan;</li> <li>2. Berorientasi pada pelayanan;</li> <li>3. Mampu mengoperasikan komputer dan aplikasinya;</li> <li>4. Mampu menganalisa kebenaran data;</li> <li>5. Disiplin;</li> <li>6. Bertanggung jawab terhadap pekerjaan.</li> </ol> |
| 4 | Pengawasan Internal                        | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung;</li> <li>2. Dilaksanakan secara kontinyu dan konsisten.</li> </ol>   |
| 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 tahun sekali   |



MUHAMMAD ANUAR RIZAL, S.STP, M.Si  
Pembina Tingkat I  
NIP 198001301998101001

## Lampiran VII

Nomor : 000.8.3.2/  /436.9.16. /2024

Tanggal: 2 Januari 2024

### **STANDAR PELAYANAN KELURAHAN NYAMPLUNGAN** (Pelayanan Surat Jaminan Kesanggupan dari pihak keluarga (Untuk Persyaratan Bebas Bersyarat, Cuti Bersyarat dan Asimilasi))

| No                           | Komponen                                 | Uraian  |
|------------------------------|--|---|
| <b>PENYAMPAIAN LAYANAN</b>   |  |   |
| 1                            | Persyaratan                              | a. Surat Pengantar RT-RW;<br>b. KK Asli Pemohon;  |
| 2                            | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur          | Pemohon mengunggah dokumen permohonan melalui aplikasi.   |
| 3                            | Jangka Waktu Pelayanan                   | 15 (lima belas) menit sejak berkas masuk setelah dokumen dinyatakan benar dan lengkap, apabila berkas masuk kurang dari 15 (lima belas) menit sebelum jam kerja berakhir dan masuk diluar jam kerja maka pelayanan akan diproses pada hari kerja berikutnya   |
| 4                            | Biaya                                    | Tidak dipungut biaya (gratis)   |
| 5                            | Produk Pelayanan                         | Surat Jaminan Kesanggupan dari pihak keluarga (Untuk Persyaratan Bebas Bersyarat, Cuti Bersyarat dan Asimilasi )  |
| 6                            | Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan | No Telepon Kantor : (031) 3526111<br>No Telepon Khusus Pengaduan : 083116653327<br>Email : kel.nyamplungan123@gmail.com<br>Instagram : @kelurahan_nyamplungan<br>Twitter : -<br>Facebook : -<br>Aplikasi Wargaku  |
| <b>PENGELOLAAN PELAYANAN</b> |  |   |
| 1                            | Dasar Hukum                              | <ul style="list-style-type: none"><li>- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li><li>- Peraturan Walikota Surabaya Nomor 55 Tahun 2021 Tentang Standar Pelayanan Kelurahan Di Lingkungan Pemerintah Kota Surabaya</li><li>- Peraturan Walikota Surabaya No. 94 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Kecamatan Dan Kelurahan Kota Surabaya;</li><li>- Peraturan Walikota Surabaya Nomor 4 Tahun 2022 Tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Surabaya Nomor 55 Tahun 2021 Tentang Standar Pelayanan Kelurahan Di Lingkungan Pemerintah Kota Surabaya</li><li>- Peraturan Walikota Surabaya Nomor 81 Tahun 2023 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Walikota Surabaya Nomor 55 Tahun 2021 Tentang Standar Pelayanan Kelurahan Di Lingkungan Pemerintah Kota Surabaya</li></ul> |
| 2                            | Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas | Sarana dan Prasarana: <ul style="list-style-type: none"><li>- Komputer</li><li>- Printer</li><li>- Scanner</li><li>- ATK</li></ul>  |



|   |  |   |
|---|--|---|
|   |  | - Scanner<br>- ATK  |
| 3 | Kompetensi Pelaksana                       | 1. Dapat berkomunikasi dengan baik, baik secara lisan maupun tulisan;<br>2. Berorientasi pada pelayanan;<br>3. Mampu mengoperasikan komputer dan aplikasinya;<br>4. Mampu menganalisa kebenaran data;<br>5. Disiplin;<br>6. Bertanggung jawab terhadap pekerjaan. |
| 4 | Pengawasan Internal                        | 1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung;<br>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 kuisisioner kepuasan pelayanan pada para pemohon setiap 1 tahun sekali   |



MUHAMMAD JANUAR RIZAL, S.STP, M.Si  
Pembina Tingkat I  
NIP 198001301998101001

## Lampiran VIII

Nomor : 000.8.3.2/ /436.9.16. /2024

Tanggal: 2 Januari 2024

### STANDAR PELAYANAN KELURAHAN NYAMPLUNGAN (Pelayanan Surat Permohonan Penerbitan BPKB (Untuk Kehilangan BPKB))

| No                           | Komponen                                 | Uraian  |
|------------------------------|--|---|
| <b>PENYAMPAIAN LAYANAN</b>   |  |   |
| 1                            | Persyaratan                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Surat Pengantar RT-RW;</li> <li>b. KTP Pemohon;</li> <li>c. KK Pemohon;</li> <li>d. STNK yang berkenaan;</li> <li>e. Surat Pernyataan sebagai pemilik kendaraan (watermark Ditlantas);</li> <li>f. Bukti Pembelian Kendaraan (bila BPKB belum balik nama pemohon)</li> <li>g. Surat Laporan Kehilangan dari Kepolisian.</li> </ul>  |
| 2                            | Sistem, Mekanisme , dan Prosedur         | Pemohon mengunggah dokumen permohonan melalui aplikasi.   |
| 3                            | Jangka Waktu Pelayanan                   | 15 (lima belas) menit sejak berkas masuk setelah dokumen dinyatakan benar dan lengkap, apabila berkas masuk kurang dari 15 (lima belas) menit sebelum jam kerja berakhir dan masuk diluar jam kerja maka pelayanan akan diproses pada hari kerja berikutnya   |
| 4                            | Biaya                                    | Tidak dipungut biaya (gratis)   |
| 5                            | Produk Pelayanan                         | Surat Permohonan Penerbitan BPKB  |
| 6                            | Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan | No Telepon Kantor : (031) 3526111<br>No Telepon Khusus Pengaduan : 083116653327<br>Email : kel.nyamplungan123@gmail.com<br>Instagram : @kelurahan_nyamplungan<br>Twitter : -<br>Facebook : -<br>Aplikasi Wargaku  |
| <b>PENGELOLAAN PELAYANAN</b> |  |   |
| 1                            | Dasar Hukum                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> <li>- Peraturan Walikota Surabaya Nomor 55 Tahun 2021 Tentang Standar Pelayanan Kelurahan Di Lingkungan Pemerintah Kota Surabaya</li> <li>- Peraturan Walikota Surabaya No. 94 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Kecamatan Dan Kelurahan Kota Surabaya;</li> <li>- Peraturan Walikota Surabaya Nomor 4 Tahun 2022 Tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Surabaya Nomor 55 Tahun 2021 Tentang Standar Pelayanan Kelurahan Di Lingkungan Pemerintah Kota Surabaya</li> <li>- Peraturan Walikota Surabaya Nomor 81 Tahun 2023 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Walikota Surabaya Nomor 55 Tahun 2021 Tentang Standar Pelayanan Kelurahan Di Lingkungan Pemerintah Kota Surabaya</li> </ul> |

|   |  |   |
|---|--|---|
|   |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Peraturan Walikota Surabaya Nomor 4 Tahun 2022 Tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Surabaya Nomor 55 Tahun 2021 Tentang Standar Pelayanan Kelurahan Di Lingkungan Pemerintah Kota Surabaya</li> <li>- Peraturan Walikota Surabaya Nomor 81 Tahun 2023 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Walikota Surabaya Nomor 55 Tahun 2021 Tentang Standar Pelayanan Kelurahan Di Lingkungan Pemerintah Kota Surabaya</li> </ul> |
| 2 | Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas   | Sarana dan Prasarana: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Komputer</li> <li>- Printer</li> <li>- Scanner</li> <li>- ATK</li> </ul>   |
| 3 | Kompetensi Pelaksana                       | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dapat berkomunikasi dengan baik, baik secara lisan maupun tulisan;</li> <li>2. Berorientasi pada pelayanan;</li> <li>3. Mampu mengoperasikan komputer dan aplikasinya;</li> <li>4. Mampu menganalisa kebenaran data;</li> <li>5. Disiplin;</li> <li>6. Bertanggung jawab terhadap pekerjaan.</li> </ol>   |
| 4 | Pengawasan Internal                        | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung;</li> <li>2. Dilaksanakan secara kontinyu dan konsisten.</li> </ol>   |
| 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 tahun sekali   |



MUHAMMAD BANTJAR RIZAL, S.STP, M.Si  
 Pembina Tingkat I  
 NIP 198001301998101001

Lampiran IX

Nomor : 000.8.3.2/  /436.9.16. /2024  
 Tanggal: 2 Januari 2024

**STANDAR PELAYANAN KELURAHAN NYAMPLUNGAN  
 (Pelayanan Surat Pernyataan Belum Memiliki Rumah)**

| No                           | Komponen                                 | Uraian  |
|------------------------------|--|---|
| <b>PENYAMPAIAN LAYANAN</b>   |  |   |
| 1                            | Persyaratan                              | a. Surat Pengantar RT-RW;<br>b. KK Pemohon;<br>c. KTP Pemohon;<br>d. Form Permohonan Rusunawa dari Dinas Perumahan Rakyat dan Permukiman serta Pertanahan.  |
| 2                            | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur          | Pemohon mengunggah dokumen permohonan melalui aplikasi.   |
| 3                            | Jangka Waktu Pelayanan                   | 15 (lima belas) menit sejak berkas masuk setelah dokumen dinyatakan benar dan lengkap, apabila berkas masuk kurang dari 15 (lima belas) menit sebelum jam kerja berakhir dan masuk diluar jam kerja maka pelayanan akan diproses pada hari kerja berikutnya   |
| 4                            | Biaya                                    | Tidak dipungut biaya (gratis)   |
| 5                            | Produk Pelayanan                         | Surat Pernyataan Belum Memiliki Rumah   |
| 6                            | Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan | No Telepon Kantor : (031) 3526111<br>No Telepon Khusus Pengaduan : 083116653327<br>Email : kel.nyamplungan123@gmail.com<br>Instagram : @kelurahan_nyamplungan<br>Twitter : -<br>Facebook : -<br>Aplikasi Wargaku  |
| <b>PENGELOLAAN PELAYANAN</b> |  |   |
| 1                            | Dasar Hukum                              | - Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;<br>- Peraturan Walikota Surabaya Nomor 55 Tahun 2021 Tentang Standar Pelayanan Kelurahan Di Lingkungan Pemerintah Kota Surabaya<br>- Peraturan Walikota Surabaya No. 94 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Kecamatan Dan Kelurahan Kota Surabaya;<br>- Peraturan Walikota Surabaya Nomor 4 Tahun 2022 Tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Surabaya Nomor 55 Tahun 2021 Tentang Standar Pelayanan Kelurahan Di Lingkungan Pemerintah Kota Surabaya<br>- Peraturan Walikota Surabaya Nomor 81 Tahun 2023 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Walikota Surabaya Nomor 55 Tahun 2021 Tentang Standar Pelayanan Kelurahan Di Lingkungan Pemerintah Kota Surabaya |
| 2                            | Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas | Sarana dan Prasarana:<br>- Komputer<br>- Printer  |

|   |  |   |
|---|--|---|
|   |  | - Scanner<br>- ATK  |
| 3 | Kompetensi Pelaksana                       | 1. Dapat berkomunikasi dengan baik, baik secara lisan maupun tulisan;<br>2. Berorientasi pada pelayanan;<br>3. Mampu mengoperasikan komputer dan aplikasinya;<br>4. Mampu menganalisa kebenaran data;<br>5. Disiplin;<br>6. Bertanggung jawab terhadap pekerjaan. |
| 4 | Pengawasan Internal                        | 1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung;<br>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 tahun sekali   |



MUHAMMAD ANUAR RIZAL, S.STP, M.Si  
Pambina Tingkat I  
NIP 198001301998101001

## Lampiran X

Nomor : 000.8.3.2/08/436.9.16.0/2024  
Tanggal: 2 Januari 2024

### STANDAR PELAYANAN KELURAHAN NYAMPLUNGAN (Pelayanan Surat Kuasa Khusus Untuk Pembayaran Pensiun)

| No                           | Komponen                                 | Uraian  |
|------------------------------|--|---|
| <b>PENYAMPAIAN LAYANAN</b>   |  |   |
| 1                            | Persyaratan                              | a. Surat Pengantar RT-RW;<br>b. KK Asli Pemohon.  |
| 2                            | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur          | Pemohon mengunggah dokumen permohonan melalui aplikasi.   |
| 3                            | Jangka Waktu Pelayanan                   | 15 (lima belas) menit sejak berkas masuk setelah dokumen dinyatakan benar dan lengkap, apabila berkas masuk kurang dari 15 (lima belas) menit sebelum jam kerja berakhir dan masuk diluar jam kerja maka pelayanan akan diproses pada hari kerja berikutnya   |
| 4                            | Biaya                                    | Tidak dipungut biaya (gratis)   |
| 5                            | Produk Pelayanan                         | Surat Kuasa Khusus untuk Pembayaran Pensiun.  |
| 6                            | Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan | No Telepon Kantor : (031) 3526111<br>No Telepon Khusus Pengaduan : 083116653327<br>Email : kel.nyamplungan123@gmail.com<br>Instagram : @kelurahan_nyamplungan<br>Twitter : -<br>Facebook : -<br>Aplikasi Wargaku  |
| <b>PENGELOLAAN PELAYANAN</b> |  |   |
| 1                            | Dasar Hukum                              | <ul style="list-style-type: none"><li>- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li><li>- Peraturan Walikota Surabaya Nomor 55 Tahun 2021 Tentang Standar Pelayanan Kelurahan Di Lingkungan Pemerintah Kota Surabaya</li><li>- Peraturan Walikota Surabaya No. 94 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Kecamatan Dan Kelurahan Kota Surabaya;</li><li>- Peraturan Walikota Surabaya Nomor 4 Tahun 2022 Tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Surabaya Nomor 55 Tahun 2021 Tentang Standar Pelayanan Kelurahan Di Lingkungan Pemerintah Kota Surabaya</li><li>- Peraturan Walikota Surabaya Nomor 81 Tahun 2023 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Walikota Surabaya Nomor 55 Tahun 2021 Tentang Standar Pelayanan Kelurahan Di Lingkungan Pemerintah Kota Surabaya</li></ul> |
| 2                            | Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas | Sarana dan Prasarana: <ul style="list-style-type: none"><li>- Komputer</li><li>- Printer</li><li>- Scanner</li><li>- ATK</li></ul>  |

|   |  |   |
|---|--|---|
|   |  | - Scanner<br>- ATK  |
| 3 | Kompetensi Pelaksana                       | 1. Dapat berkomunikasi dengan baik, baik secara lisan maupun tulisan;<br>2. Berorientasi pada pelayanan;<br>3. Mampu mengoperasikan komputer dan aplikasinya;<br>4. Mampu menganalisa kebenaran data;<br>5. Disiplin;<br>6. Bertanggung jawab terhadap pekerjaan. |
| 4 | Pengawasan Internal                        | 1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung;<br>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 tahun sekali   |



MUHAMMAD ANUAR RIZAL, S.STP, M.Si  
Pembina Tingkat I  
NIP 198001301998101001

## Lampiran XI

Nomor : 000.8.3.2/008/436.9.16.0/2024  
Tanggal: 2 Januari 2024

### STANDAR PELAYANAN KELURAHAN NYAMPLUNGAN (Pelayanan Surat Pernyataan, Surat Pernyataan Belum Pernah Menikah, Surat Persetujuan Orang Tua/Wali, Daftar Riwayat Hidup Untuk Pendaftaran Sebagai TNI)

| No                           | Komponen                                 | Uraian  |
|------------------------------|--|---|
| <b>PENYAMPAIAN LAYANAN</b>   |  |   |
| 1                            | Persyaratan                              | a. Surat Pengantar RT-RW;<br>b. KK Asli Pemohon.  |
| 2                            | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur          | Pemohon mengunggah dokumen permohonan melalui aplikasi.   |
| 3                            | Jangka Waktu Pelayanan                   | 15 (lima belas) menit sejak berkas masuk setelah dokumen dinyatakan benar dan lengkap, apabila berkas masuk kurang dari 15 (lima belas) menit sebelum jam kerja berakhir dan masuk diluar jam kerja maka pelayanan akan diproses pada hari kerja berikutnya   |
| 4                            | Biaya                                    | Tidak dipungut biaya (gratis)   |
| 5                            | Produk Pelayanan                         | Surat Pernyataan, Surat Pernyataan Belum Pernah Menikah, Surat Persetujuan Orang Tua/Wali, Daftar Riwayat Hidup untuk pendaftaran sebagai TNI   |
| 6                            | Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan | No Telepon Kantor : (031) 3526111<br>No Telepon Khusus Pengaduan : 083116653327<br>Email : kel.nyamplungan123@gmail.com<br>Instagram : @kelurahan_nyamplungan<br>Twitter : -<br>Facebook : -<br>Aplikasi Wargaku  |
| <b>PENGELOLAAN PELAYANAN</b> |  |   |
| 1                            | Dasar Hukum                              | - Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;<br>- Peraturan Walikota Surabaya Nomor 55 Tahun 2021 Tentang Standar Pelayanan Kelurahan Di Lingkungan Pemerintah Kota Surabaya<br>- Peraturan Walikota Surabaya No. 94 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Kecamatan Dan Kelurahan Kota Surabaya;<br>- Peraturan Walikota Surabaya Nomor 4 Tahun 2022 Tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Surabaya Nomor 55 Tahun 2021 Tentang Standar Pelayanan Kelurahan Di Lingkungan Pemerintah Kota Surabaya<br>- Peraturan Walikota Surabaya Nomor 81 Tahun 2023 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Walikota Surabaya Nomor 55 Tahun 2021 Tentang Standar Pelayanan Kelurahan Di Lingkungan Pemerintah Kota Surabaya |
| 2                            | Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas | Sarana dan Prasarana:<br>- Komputer<br>- Printer<br>- Scanner<br>- ATK  |



|   |  |   |
|---|--|---|
| 3 | Kompetensi Pelaksana                       | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dapat berkomunikasi dengan baik, baik secara lisan maupun tulisan;</li> <li>2. Berorientasi pada pelayanan;</li> <li>3. Mampu mengoperasikan komputer dan aplikasinya;</li> <li>4. Mampu menganalisa kebenaran data;</li> <li>5. Disiplin;</li> <li>6. Bertanggung jawab terhadap pekerjaan.</li> </ol> |
| 4 | Pengawasan Internal                        | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung;</li> <li>2. Dilaksanakan secara kontinyu dan konsisten.</li> </ol>   |
| 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 tahun sekali   |



MUHAMMAD TANUAR RIZAL, S.STP, M.Si  
Pembina Tingkat I  
NIP 198001301998101001

Lampiran XII

Nomor : 000.8.3.2/03/436.9.16.1/2024

Tanggal: 2 Januari 2024

**STANDAR PELAYANAN KELURAHAN NYAMPLUNGAN**  
(Pelayanan Surat Keterangan Izin Suami/Isteri/Izin Orang Tua, atau Izin Wali  
(Persyaratan Pekerja Migran Indonesia))

| No                           | Komponen                                 | Uraian  |
|------------------------------|--|---|
| <b>PENYAMPAIAN LAYANAN</b>   |  |   |
| 1                            | Persyaratan                              | a. Surat Pengantar RT-RW;<br>b. KTP pemberi izin (suami/istri/orang tua/wali);<br>c. KK pemberi izin (suami/istri/orang tua/wali);<br>d. KTP calon pekerja migran Indonesia;<br>e. KK calon pekerja migran Indonesia;<br>f. Buku nikah (bagi calon pekerja migran Indonesia yang telah menikah);<br>g. Surat keterangan status perkawinan (bagi calon pekerja migran Indonesia yang telah menikah);<br>h. Kontrak kerja diluar negeri (jika ada)  |
| 2                            | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur          | Pemohon mengunggah dokumen permohonan melalui aplikasi.   |
| 3                            | Jangka Waktu Pelayanan                   | 15 (lima belas) menit sejak berkas masuk setelah dokumen dinyatakan benar dan lengkap, apabila berkas masuk kurang dari 15 (lima belas) menit sebelum jam kerja berakhir dan masuk diluar jam kerja maka pelayanan akan diproses pada hari kerja berikutnya   |
| 4                            | Biaya                                    | Tidak dipungut biaya (gratis)   |
| 5                            | Produk Pelayanan                         | Surat Keterangan Izin Suami/Isteri/Izin Orang Tua, atau Izin Wali   |
| 6                            | Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan | No Telepon Kantor : (031) 3526111<br>No Telepon Khusus Pengaduan : 083116653327<br>Email : kel.nyamplungan123@gmail.com<br>Instagram : @kelurahan_nyamplungan<br>Twitter : -<br>Facebook : -<br>Aplikasi Wargaku  |
| <b>PENGELOLAAN PELAYANAN</b> |  |   |
| 1                            | Dasar Hukum                              | - Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;<br>- Peraturan Walikota Surabaya Nomor 55 Tahun 2021 Tentang Standar Pelayanan Kelurahan Di Lingkungan Pemerintah Kota Surabaya<br>- Peraturan Walikota Surabaya No. 94 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Kecamatan Dan Kelurahan Kota Surabaya;<br>- Peraturan Walikota Surabaya Nomor 4 Tahun 2022 Tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Surabaya Nomor 55 Tahun 2021 Tentang Standar |

|   |  |   |
|---|--|---|
|   |  | <p>Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Kecamatan Dan Kelurahan Kota Surabaya;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Peraturan Walikota Surabaya Nomor 4 Tahun 2022 Tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Surabaya Nomor 55 Tahun 2021 Tentang Standar Pelayanan Kelurahan Di Lingkungan Pemerintah Kota Surabaya</li> <li>- Peraturan Walikota Surabaya Nomor 81 Tahun 2023 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Walikota Surabaya Nomor 55 Tahun 2021 Tentang Standar Pelayanan Kelurahan Di Lingkungan Pemerintah Kota Surabaya</li> </ul> |
| 2 | Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas   | <p>Sarana dan Prasarana:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Komputer</li> <li>- Printer</li> <li>- Scanner</li> <li>- ATK</li> </ul>  |
| 3 | Kompetensi Pelaksana                       | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dapat berkomunikasi dengan baik, baik secara lisan maupun tulisan;</li> <li>2. Berorientasi pada pelayanan;</li> <li>3. Mampu mengoperasikan komputer dan aplikasinya;</li> <li>4. Mampu menganalisa kebenaran data;</li> <li>5. Disiplin;</li> <li>6. Bertanggung jawab terhadap pekerjaan.</li> </ol>   |
| 4 | Pengawasan Internal                        | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung;</li> <li>2. Dilaksanakan secara kontinyu dan konsisten.</li> </ol>   |
| 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 tahun sekali   |



MUHAMMAD YANDAR RIZAL, S.STP, M.Si  
Pembina Tingkat I  
NIP 198001301998101001

Lampiran XIII

Nomor : 000.8.3.2/0.8/436.9.16. /2024

Tanggal: 2 Januari 2024

**STANDAR PELAYANAN KELURAHAN NYAMPLUNGAN**  
**(Pelayanan Surat Kuasa Penunjukan Pelimpahan Nomor Porsi Jemaah Haji Meninggal**  
**Dunia (Persyaratan Pelimpahan Nomor Porsi Haji) )**

| No                           | Komponen                                 | Uraian   |
|------------------------------|--|--|
| <b>PENYAMPAIAN LAYANAN</b>   |  |  |
| 1                            | Persyaratan                              | a. Surat Pengantar RT-RW;<br>b. KTP Pemohon atau jemaah penerima pelimpahan nomor porsi;<br>c. KK Pemohon atau jemaah penerima pelimpahan nomor porsi;<br>d. Akta Kelahiran/Buku Nikah/dokumen yang dipersamakan atau bukti lain Pemohon atau jemaah penerima pelimpahan nomor porsi;<br>e. Akta Kematian jemaah haji meninggaldunia;<br>f. Bukti setoran awal dan/atau setoran lunas Biaya Perjalanan Ibadah Haji<br>g. Surat keterangan tanggung jawab mutlak yang ditandatangani oleh jemaah haji penerima pelimpahan nomor porsi |
| 2                            | Sistem, Mekanisme , dan Prosedur         | Pemohon mengunggah dokumen permohonan melalui aplikasi.  |
| 3                            | Jangka Waktu Pelayanan                   | 15 (lima belas) menit sejak berkas masuk setelah dokumen dinyatakan benar dan lengkap, apabila berkas masuk kurang dari 15 (lima belas) menit sebelum jam kerja berakhir dan masuk diluar jam kerja maka pelayanan akan diproses pada hari kerja berikutnya  |
| 4                            | Biaya                                    | Tidak dipungut biaya (gratis)  |
| 5                            | Produk Pelayanan                         | Surat Kuasa Penunjukan Pelimpahan Nomor Porsi Jemaah Haji Meninggal Dunia  |
| 6                            | Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan | No Telepon Kantor : (031) 3526111<br>No Telepon Khusus Pengaduan : 083116653327<br>Email : kel.nyamplungan123@gmail.com<br>Instagram : @kelurahan_nyamplungan<br>Twitter : -<br>Facebook : -<br>Aplikasi Wargaku   |
| <b>PENGELOLAAN PELAYANAN</b> |  |  |
| 1                            | Dasar Hukum                              | - Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;<br>- Peraturan Walikota Surabaya Nomor 55 Tahun 2021 Tentang Standar Pelayanan Kelurahan Di Lingkungan Pemerintah Kota Surabaya<br>- Peraturan Walikota Surabaya No. 94 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Kecamatan Dan Kelurahan Kota Surabaya;<br>- Peraturan Walikota Surabaya Nomor 4 Tahun 2022                                       |

|   |  |   |
|---|--|---|
|   |  | <p>Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Kecamatan Dan Kelurahan Kota Surabaya;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Peraturan Walikota Surabaya Nomor 4 Tahun 2022 Tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Surabaya Nomor 55 Tahun 2021 Tentang Standar Pelayanan Kelurahan Di Lingkungan Pemerintah Kota Surabaya</li> <li>- Peraturan Walikota Surabaya Nomor 81 Tahun 2023 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Walikota Surabaya Nomor 55 Tahun 2021 Tentang Standar Pelayanan Kelurahan Di Lingkungan Pemerintah Kota Surabaya</li> </ul> |
| 2 | Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas   | <p>Sarana dan Prasarana:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Komputer</li> <li>- Printer</li> <li>- Scanner</li> <li>- ATK</li> </ul>  |
| 3 | Kompetensi Pelaksana                       | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dapat berkomunikasi dengan baik, baik secara lisan maupun tulisan;</li> <li>2. Berorientasi pada pelayanan;</li> <li>3. Mampu mengoperasikan komputer dan aplikasinya;</li> <li>4. Mampu menganalisa kebenaran data;</li> <li>5. Disiplin;</li> <li>6. Bertanggung jawab terhadap pekerjaan.</li> </ol>   |
| 4 | Pengawasan Internal                        | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung;</li> <li>2. Dilaksanakan secara kontinyu dan konsisten.</li> </ol>   |
| 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 kuisisioner kepuasan pelayanan pada para pemohon setiap 1 tahun sekali   |



MUHAMMAD JANUAR RIZAL, S.STP, M.Si  
Pembina Tingkat I  
NIP 198001301998101001

Lampiran XIV

Nomor : 000.8.3.2/08 /436.9.16. /2024

Tanggal: 2 Januari 2024

**STANDAR PELAYANAN KELURAHAN NYAMPLUNGAN  
(Surat Keterangan Ahli Waris (SKAW))**

| NO                         | KOMPONEN                                 | URAIAN  |
|----------------------------|--|---|
| <b>PENYAMPAIAN LAYANAN</b> |  |   |
| 1                          | Persyaratan                              | <p><b>Pewaris :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• KTP</li> <li>• KK</li> <li>• Akta Kematian</li> <li>• Buku Nikah</li> </ul> <p><b>Ahli Waris :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• KTP</li> <li>• KK</li> <li>• Akta Kematian, apabila ada Ahli Waris yang meninggal dunia</li> <li>• Akta Lahir</li> <li>• KTP saksi minimal 2 (dua) orang</li> <li>• Surat pengantar dari Ketua RT dengan diketahui oleh Ketua RW</li> <li>• Surat pernyataan para ahli waris yang menyatakan sebagai ahli waris dan ditandatangani oleh para Ahli Waris dengan diketahui minimal 2 (dua) orang saksi dan RT RW serta dibubuhi materai</li> <li>• Surat permohonan</li> </ul> |
| 2                          | Sistem, Mekanisme , dan Prosedur         | <p>Pemohon menyerahkan berkas permohonan beserta kelengkapan persyaratan ke Kelurahan;</p> <p>Petugas memeriksa kelengkapan surat keterangan ahli waris Jika berkas permohonan tidak lengkap dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi</p> <p>Pemohon menandatangani surat pernyataan kebenaran dokumen</p> <p>Proses sidang waris di Kelurahan</p> <p>Menyerahkan berkas permohonan Surat Keterangan Ahli Waris ke Kecamatan</p> <p>Petugas memverifikasi dan memproses berkas permohonan</p> <p>Surat Keterangan Ahli Waris diserahkan pada pemohon</p>  |
| 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 | <p>No Telepon Kantor : (031) 3526111</p> <p>No Telepon Khusus Pengaduan : 083116653327</p> <p>Email : kel.nyamplungan123@gmail.com</p> <p>Instagram : @kelurahan_nyamplungan</p> <p>Twitter : -</p> <p>Facebook : -</p> <p>Aplikasi Wargaku</p>   |

| PENGELOLAAN PELAYANAN                        |   |
|--|---|
| 1 Dasar Hukum                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> <li>• Peraturan Walikota Surabaya No. 94 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Kecamatan Dan Kelurahan Kota Surabaya;</li> <li>• Peraturan Walikota Nomor 03 Tahun 2022 Perubahan Atas Peraturan Walikota Surabaya Nomor 50 Tahun 2021 Tentang Tata Cara Pelayanan Surat Keterangan Waris.</li> </ul> |
| 2 Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas   | Sarana dan Prasarana: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Komputer</li> <li>• Printer</li> <li>• Scanner</li> <li>• ATK</li> </ul>   |
| 3 Kompetensi Pelaksana                       | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dapat berkomunikasi dengan baik, baik secara lisan maupun tulisan;</li> </ol> Berorientasi pada pelayanan; <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Mampu mengoperasikan komputer dan aplikasinya;</li> <li>3. Mampu menganalisa kebenaran data;</li> <li>4. Disiplin;</li> <li>5. Bertanggung jawab terhadap pekerjaan.</li> </ol>  |
| 4 Pengawasan Internal                        | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung;</li> <li>2. Dilaksanakan secara kontinyu dan konsisten.</li> </ol>   |
| 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,



Muhammad Januar Rizal S.STP, M.Si  
 Pembina Tk. I  
 NPA 001301998101001

Lampiran XV

Nomor : 000.8.3.2/0.8/436.9.16. /2024  
 Tanggal: 2 Januari 2024

**STANDAR PELAYANAN KELURAHAN NYAMPLUNGAN  
 ( Surat Domisili Kependudukan )**

| No                           | Komponen                                 | Uraian  |
|------------------------------|--|---|
| <b>PENYAMPAIAN LAYANAN</b>   |  |   |
| 1                            | Persyaratan                              | a. Surat Pengantar RT-RW;<br>b. Fotocopy KK<br>c. Fotocopy KTP<br>d. Data Pendukung   |
| 2                            | Sistem, Mekanisme , dan Prosedur         | Pemohon menyerahkan dokumen permohonan melalui Kelurahan selanjutnya akan di approve Lurah  |
| 3                            | Jangka Waktu Pelayanan                   | 15 (lima belas) menit sejak berkas masuk setelah dokumen dinyatakan benar dan lengkap, apabila berkas masuk kurang dari 15 (lima belas) menit sebelum jam kerja berakhir dan masuk diluar jam kerja maka pelayanan akan diproses pada hari kerja berikutnya   |
| 4                            | Biaya                                    | Tidak dipungut biaya (gratis)   |
| 5                            | Produk Pelayanan                         | Surat Keterangan Domisili Kependudukan  |
| 6                            | Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan | No Telepon Kantor : (031) 3526111<br>No Telepon Khusus Pengaduan : 083116653327<br>Email : kel.nyamplungan123@gmail.com<br>Instagram : @kelurahan_nyamplungan<br>Twitter : -<br>Facebook : -<br>Aplikasi Wargaku  |
| <b>PENGELOLAAN PELAYANAN</b> |  |   |
| 1                            | Dasar Hukum                              | - Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;<br>- Peraturan Walikota Surabaya Nomor 55 Tahun 2021 Tentang Standar Pelayanan Kelurahan Di Lingkungan Pemerintah Kota Surabaya<br>- Peraturan Walikota Surabaya No. 94 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Kecamatan Dan Kelurahan Kota Surabaya;<br>- Peraturan Walikota Surabaya Nomor 4 Tahun 2022 Tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Surabaya Nomor 55 Tahun 2021 Tentang Standar Pelayanan Kelurahan Di Lingkungan Pemerintah Kota Surabaya<br>- Peraturan Walikota Surabaya Nomor 81 Tahun 2023 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Walikota Surabaya Nomor 55 Tahun 2021 Tentang Standar Pelayanan Kelurahan Di Lingkungan Pemerintah Kota Surabaya |
| 2                            | Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas | Sarana dan Prasarana:<br>- Komputer<br>- Printer<br>- Scanner   |



|   |  |  |
|---|--|--|
| 3 | Kompetensi Pelaksana                       | 7. Dapat berkomunikasi dengan baik, baik secara lisan maupun tulisan;<br>8. Berorientasi pada pelayanan;<br>9. Mampu mengoperasikan komputer dan aplikasinya;<br>10. Mampu menganalisa kebenaran data;<br>11. Disiplin;<br>12. Bertanggung jawab terhadap pekerjaan. |
| 4 | Pengawasan Internal                        | 3. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung;<br>4. 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 kuisisioner kepuasan pelayanan pada para pemohon setiap 1 tahun sekali  |



Muhammad Fauzan Rizal S.STP, M.Si  
Pembina Tk. I

NIP. 198001301998101001