



PEMERINTAH KOTA SURABAYA
KECAMATAN WONOKROMO

Jalan Cisadane 51 Surabaya 60241
Telepon (031) 5621411

KEPUTUSAN CAMAT WONOKROMO

Nomor : 000.8.3.2/ 083 /436.9.31./2023

TENTANG
STANDAR PELAYANAN KECAMATAN WONOKROMO
CAMAT WONOKROMO

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 Tandes dengan Keputusan Camat Tandes.

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 Wonokromo sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini;

- KEDUA : Standar pelayanan pada Kecamatan Tandés 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 : 19 Desember 2023



MARIA AGUSTIN YURISTINA S.STP, M.Si
Pembina Tk I
NIP. 198108061999122001

Lampiran I

Nomor :000.8.3.2/083/436.9.31/2023

Tanggal: 19 Desember 2023

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

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|----------------------------|--|---|
| PENYAMPAIAN LAYANAN | | |
| 1 | Persyaratan | <p>Pewaris : - KTP - KK - Akta Kematian - Buku Nikah</p> <p>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 ditandatangani oleh para Ahli Waris dengan diketahui minimal 2 (dua) orang saksi dan RT RW serta dibubuhi materai - Surat permohonan</p> |
| 2 | Sistem, Mekanisme , dan Prosedur | <ul style="list-style-type: none"> - 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 : (031) 5621411 No : 0878-8571-4876 Email : wonokromo16@gmail.com Instagram : kec_wonokromo 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; 2. Berorientasi pada pelayanan; 3. Mampu mengoperasikan komputer dan aplikasinya; 4. Mampu menganalisa kebenaran data; 5. Disiplin; 6. Bertanggung jawab 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 |



MARIA AGUSTIN YURISTINA S.STP, M.Si

Pembina Tk I

NIP. 198108061999122001

Lampiran II

Nomor :000.8.3.2/083/436.9.31/2023

Tanggal: 19 Desember 2023

**STANDAR PELAYANAN KECAMATAN WONOKROMO
(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 : (031) 5621411 No : 0878-8571-4876 Email : wonokromo16@gmail.com Instagram : kec_wonokromo 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 | 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. Bertanggung jawab terhadap pekerjaan. |
| 4 | Pengawasan Internal | 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 kuisisioner kepuasan pelayanan pada para pemohon setiap 1 tahun sekali |



MARIA AGUSTIN YURISTINA S.STP, M.Si

Pembina Tk I

NIP. 198108061999122001

Lampiran III

Nomor :000.8.3.2/083/436.9.31/2023

Tanggal: 19 Desember 2023

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

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|------------------------------|--|---|
| PENYAMPAIAN LAYANAN | | |
| 1 | Persyaratan | <ul style="list-style-type: none"> · Fotokopi KTP · Legalisir surat tanah · Formulir permohonan SKRK · Foto persil yang diajukan · Sketsa persil |
| 2 | Sistem, Mekanisme , dan Prosedur | <ul style="list-style-type: none"> · 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 : (031) 5621411 No : 0878-8571-4876 Email : wonokromo16@gmail.com Instagram : kec_wonokromo Twitter : - Facebook : - Aplikasi Wargaku |
| PENGELOLAAN PELAYANAN | | |
| 1 | Dasar Hukum | <ul style="list-style-type: none"> · 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: <ul style="list-style-type: none"> · 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. Bertanggung jawab 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 | 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 kuisioner kepuasan pelayanan pada para pemohon setiap 1 tahun sekali |



CAMAT,
MARIA AGUSTIN YURISTINA S.STP, M.Si
 Pembina TK I
 NIP. 198108061999122001

Lampiran IV

Nomor :000.8.3.2/083/436.9.31/2023

Tanggal: 19 Desember 2023

STANDAR PELAYANAN KECAMATAN WONOKROMO (Pelayanan Administrasi IMB (<500m))

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|------------------------------|--|---|
| PENYAMPAIAN LAYANAN | | |
| 1 | Persyaratan | <ul style="list-style-type: none"> · Fotokopi KTP · Formulir permohonan IMB · Legalisir surat tanah · Foto persil yang diajukan · Denah rencana pembangunan · SKRK asli |
| 2 | Sistem, Mekanisme , dan Prosedur | <ul style="list-style-type: none"> - 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 : (031) 5621411 No : 0878-8571-4876 Email : wonokromo16@gmail.com Instagram : kec_wonokromo Twitter : - Facebook : - Aplikasi Wargaku |
| PENGELOLAAN PELAYANAN | | |
| 1 | Dasar Hukum | <ul style="list-style-type: none"> · 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: <ul style="list-style-type: none"> · 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. Bertanggung jawab terhadap pekerjaan. |
| 4 | Pengawasan Internal | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung; 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 kuisioner kepuasan pelayanan pada para pemohon setiap 1 tahun sekali |



CAMAT,

MARIA AGUSTIN YURISTINA S.STP, M.Si

Pembina Tk I

NIP. 198108061999122001

Lampiran V

Nomor :000.8.3.2/083/436.9.31/2023

Tanggal: 19 Desember 2023

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

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|------------------------------|--|---|
| PENYAMPAIAN LAYANAN | | |
| 1 | Persyaratan | <ul style="list-style-type: none">- KTP- KK- Pengantar RT |
| 2 | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur | <ul style="list-style-type: none">- 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 : (031) 5621411 No : 0878-8571-4876 Email : wonokromo16@gmail.com Instagram : kec_wonokromo Twitter : - Facebook : - Aplikasi Wargaku |
| PENGELOLAAN PELAYANAN | | |
| 1 | Dasar Hukum | <ul style="list-style-type: none">- 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: <ul style="list-style-type: none">- 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. Bertanggung jawab 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 tahun sekali |



MARIA AGUSTIN YURISTINA S.STP, M.Si

Pembina Tk I

NIP. 198108061999122001