



**PEMERINTAH KOTA PAYAKUMBUH
KECAMATAN PAYAKUMBUH SELATAN
KANTOR LURAH PADANG KARAMBIA**

NAGARI LIMBUKAN
JALAN KHATIB SULAIMAN NO.21 – KODE POS 26227

**SURAT KEPUTUSAN KEPALA KELURAHAN PADANG KARAMBIA
KECAMATAN PAYAKUMBUH SELATAN
NOMOR : 140/ 12 /SK/PDK-PSL/VIII-2021**

TENTANG

**PENETAPAN STANDAR PELAYANAN
KELURAHAN PADANG KARAMBIA
KECAMATAN PAYAKUMBUH SELATAN**

KEPALA KELURAHAN PADANG KARAMBIA

- Menimbang : a. bahwa untuk mewujudkan kepastian tentang hak, tanggung jawab, kewajiban dan kewenangan seluruh pihak terkait dalam penyelenggaraan pelayanan publik Kelurahan Padang Karambia Kecamatan Payakumbuh Selatan Kota Payakumbuh dan dalam rangka mewujudkan sistem penyelenggaraan pemerintahan sesuai dengan asas-asas umum penyelenggaraan pemerintahan yang baik, terpenuhinya hak-hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik secara maksimal serta mewujudkan partisipasi dan ketaatan masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, maka perlu ditetapkan standar pelayanan publik;
- b. bahwa saat ini situasi dan kondisi Pemerintah dan masyarakat sedang menghadapi Pandemi covid 19, maka alur Pelayanan perlu disesuaikan dengan prosedur protokol kesehatan;
- c. bahwa untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan dimaksud huruf a, maka perlu ditetapkan Standar Pelayanan pada Kelurahan Padang Karambia dengan Keputusan Kepala Kelurahan Padang Karambia
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1956 tentang Pembentukan Daerah Otonomi Daerah Kecil Dalam Lingkungan Propinsi Sumatera Tengah Jo. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 8 Tahun 1970 tentang Pelaksanaan Pemerintah Kota Madya Solok Dan Payakumbuh (Lembaran Negara tahun 1956 Nomor 19);

2. Undang Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 12, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang Undang Nomor 9 Tahun 2015;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 45 Tahun 2017 tentang Partisipasi Masyarakat Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah;
6. Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2018 tentang Kecamatan;
7. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2018 tentang Perangkat Daerah;
8. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
11. Peraturan Daerah Kota Payakumbuh Nomor 17 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;
12. Peraturan Walikota Payakumbuh Nomor 25 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Payakumbuh Nomor 56 Tahun 2014 Tentang Pedoman Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan Di Lingkungan Pemerintah Kota Payakumbuh;

13. Peraturan Walikota Payakumbuh Nomor 55 Tahun 2019, tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Payakumbuh Nomor 109 Tahun 2016, tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Uraian Tugas serta Tata Kerja Kelurahan (Berita Daerah Kota Payakumbuh Tahun 2019 Nomor 55).

MEMUTUSKAN

- Menetapkan :
- KESATU : Standar Pelayanan Kelurahan Padang Karambia Kecamatan Payakumbuh Selatan Kota Payakumbuh sebagaimana disebut dalam lampiran keputusan ini.
- KEDUA : Standar Pelayanan Kelurahan Padang Karambia Kecamatan Payakumbuh Selatan Kota Payakumbuh sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU meliputi ruang lingkup :
- A. Surat Keterangan
1. Pelayanan Surat Keterangan Usaha;
 2. Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu;
 3. Pelayanan Surat Keterangan Penghasilan;
 4. Pelayanan Surat Keterangan Berkelakuan Baik;
 5. Pelayanan Surat Keterangan Penduduk;
 6. Pelayanan Surat Keterangan Meninggal Dunia;
 7. Pelayanan Surat Keterangan Belum Menikah;
 8. Pelayanan Surat Keterangan Ahli Waris;
 9. Pelayanan Surat Keterangan Hilang;
 10. Pelayanan Surat Keterangan Beda Nama;
 11. Pelayanan Surat Keterangan Tanah (Pengurusan Alas Hak Tanah)
 12. Pelayanan Surat Keterangan SPPT-PBB
- B. Surat Rekomendasi/Pengantar
1. Pelayanan Surat Rekomendasi IMB (Izin Mendirikan Bangunan).
 2. Pelayanan Surat Rekomendasi Nikah (NA)
 3. Pelayanan Surat Pengantar Imunisasi Catin;
 4. Pelayanan Surat Rekomendasi Izin Keramaian.
- KETIGA : Standar pelayanan sebagaimana terlampir dalam Lampiran Keputusan ini wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/ pelaksana dan sebagai acuan dalam

penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawasan dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik;

KEEMPAT : eputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dan akan ditinjau kembali apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan ini.

Ditetapkan di : Padang Karambia

Pada Tanggal : 30 Agustus 2021

KEPALA KELURAHAN PADANG KARAMBIA

KECAMATAN PAYAKUMBUH SELATAN

The image shows a circular official stamp of the Kecamatan Payakumbuh Selatan, Padang Karambia. The stamp contains the text "PEMERINTAH KABUPATEN PAYAKUMBUH" at the top, "Kecamatan Payakumbuh Selatan" in the center, and "PADANG KARAMBIA" at the bottom. Overlaid on the stamp is a handwritten signature in black ink, which appears to be "BUDIARTO, S.Sos".

BUDIARTO, S.Sos

NIP. 19740808 200012 1 003

Tembusan : disampaikan kepada Yth

1. Bapak Camat Payakumbuh Selatan
2. Arsip

LAMPIRAN :
 KEPUTUSAN KEPALA KELURAHAN
 PADANG KARAMBIA
 KECAMATAN PAYAKUMBUH SELATAN
 KOTA PAYAKUMBUH
 NOMOR 140/ 12 /SK/PDK-PSL/VIII-2021
 TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN
 KELURAHAN PADANG KARAMBIA
 KECAMATAN PAYAKUMBUH SELATAN

A. SURAT KETERANGAN

1. PELAYANAN SURAT KETERANGAN USAHA

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*Service Delivery*)

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	1. Surat Pengantar RT 2. Fotocopy KTP/KK 3. Lunas PBB Tahun berjalan.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon menyerahkan berkas persyaratan yang lengkap dan benar ke meja <i>front office</i> ; 2. Petugas pelayanan memproses berkas dokumen; 3. Petugas Verifikasi/ Validasi mengecek berkas dokumen yang akan diterbitkan; 4. Penanda tangan dokumen menanda tangani dokumen yang diterbitkan; 5. Registrasi dokumen yang diterbitkan 6. Pemohon menerima dokumen yang telah dilegalisasi. <pre> graph TD A[PEMOHON (persyaratan lengkap)] --> B[BERKAS DISERAHKAN kepada staf front office] B --> C[BERKAS DI PROSES oleh 1. Kasi Pemerintahan & trantibum 2. Kasi Kesos & Ekbang 3. Kasi Pemberdayaan Masyarakat] C --> D[PENGECEKAN BERKAS oleh Sekretaris Kelurahan] D --> E[BERKAS di TANDA TANGANI Lurah] E --> F[REGISTRASI oleh Sekretaris Kelurahan] F --> G[BERKAS DISERAHKAN kepada Pemohon] </pre>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	30 (tiga puluh) menit
4.	Biaya/Tarif	Rp 0,- (gratis)
5.	Produk Pelayanan	Surat Keterangan Usaha
6.	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Kotak saran dan aduan yang telah disediakan Kelurahan Padang Karambia, Saran dan Pengaduan dilakukan secara tertulis kepada Kepala Kelurahan Padang Karambia dengan

		<p>mencantumkan nama dan alamat yang mengadakan.</p> <p>2. Telepon :</p> <p>3. Whatsapp :</p> <p>4. E-mail : karambia.padang2020@gmail.com</p> <p>5. SP4N-LAPOR! : Website : lapor.go.id</p>
--	--	--

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*Manufacturing*)

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<p>1. Undang Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 12, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);</p> <p>2. Peraturan Walikota Payakumbuh Nomor 55 Tahun 2019, tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Payakumbuh Nomor 109 Tahun 2016, tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Uraian Tugas serta Tata Kerja Kelurahan (Berita Daerah Kota Payakumbuh Tahun 2019 Nomor 55).</p>
2.	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas	<p>1. ATK</p> <p>2. Komputer</p> <p>3. Printer</p> <p>4. Banner/leaflet</p> <p>5. Kotak saran</p> <p>6. Jaringan Internet</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>1. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi;</p> <p>2. Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif;</p> <p>3. Disiplin dan taat waktu pelayanan.</p>
4.	Pengawasan Internal	Berjenjang mulai dari Kepala Seksi Pemerintahan dan Ketentraman Ketertiban Umum, Kepala Seksi Ekonomi Pembangunan dan Pemberdayaan Masyarakat, Kepala Seksi Kesejahteraan Sosial, Sekretaris Kelurahan dan Kepala Kelurahan.
5.	Jumlah Pelaksana	<p>1. Petugas Front Office 1 orang;</p> <p>2. Petugas Pelayanan/ operator 2 orang;</p> <p>3. Petugas Verifikasi dan Validasi 1 orang;</p> <p>4. Penandatanganan dokumen 1 orang.</p>
6.	Jaminan Pelayanan	<p>1. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP);</p> <p>2. Adanya Kode Etik Pegawai;</p> <p>3. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon;</p> <p>4. Maklumat Pelayanan.</p> <p><i>“ DENGAN INI, KAMI SELURUH PENYELENGGARA KELURAHAN PADANG KARAMBIA MENYATAKAN</i></p>

		SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI DENGAN STANDAR PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN DAN APABILA TIDAK MENEPATI JANJI, SIAP MENERIMA SANKSI SESUAI PERATURAN PERUNDANG UNDANGAN YANG BERLAKU”
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Personil Yang kompeten; 2. Surat Keterangan Usaha dibubuhi tanda tangan serta cap basah; 3. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan bebas dari pungutan.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait pelaksanaan program kegiatan dan pelayanan; 2. Melalui survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan.

2. PELAYANAN SURAT KETERANGAN TIDAK MAMPU

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*Service Delivery*)

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Pengantar RT 2. Fotocopy KTP/KK 3. Lunas PBB Tahun berjalan.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon menyerahkan berkas persyaratan yang lengkap dan benar ke meja <i>front office</i>; 2. Petugas pelayanan memproses berkas dokumen; 3. Petugas Verifikasi/ Validasi mengecek berkas dokumen yang akan diterbitkan; 4. Penanda tangan dokumen menanda tangani dokumen yang diterbitkan; 5. Registrasi dokumen yang diterbitkan 6. Pemohon menerima dokumen yang telah dilegalisasi. <pre> graph TD A[PEMOHON (persyaratan lengkap)] --> B[BERKAS DISERAHKAN kepada staf front office] B --> C[BERKAS DI PROSES oleh 1. Kasi Pemerintahan & trantibum 2. Kasi Kesos & Ekbang 3. Kasi Pemberdayaan Masyarakat] C --> D[PENGECEKAN BERKAS oleh Sekretaris Kelurahan] D --> E[BERKAS di TANDA TANGANI Lurah] E --> F[REGISTRASI oleh Sekretaris Kelurahan] F --> G[BERKAS DISERAHKAN kepada Pemohon] </pre>
3.	Jangka Waktu	30 (tiga puluh) menit

	Pelayanan	
4.	Biaya/Tarif	Rp 0,- (gratis)
5.	Produk Pelayanan	Surat Keterangan Tidak Mampu
6.	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak saran dan aduan yang telah disediakan Kelurahan Padang Karambia, Saran dan Pengaduan dilakukan secara tertulis kepada Kepala Kelurahan Padang Karambia dengan mencantumkan nama dan alamat yang mengadakan. 2. Telepon : 3. Whatsapp : 4. E-mail : karambia.padang2020@gmail.com 5. SP4N-LAPOR! : Website : lapor.go.id

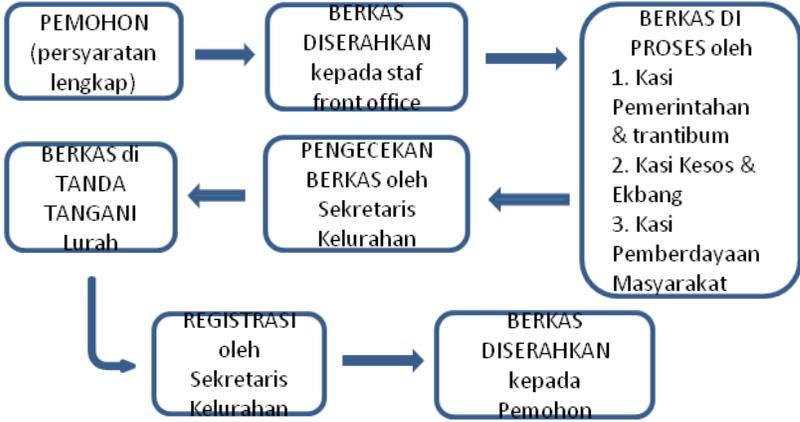
Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*Manufacturing*)

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial; 3. Undang Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 12, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 2. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2011 tentang Penanganan Fakir Miskin; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 39 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial 4. Peraturan Pemerintah Nomor 63 Tahun 2013 tentang Pelaksanaan Upaya Penanganan Fakir Miskin melalui Pendekatan Wilayah; 5. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal; 6. Peraturan Presiden Nomor 15 Tahun 2010 tentang Percepatan Penanggulangan Kemiskinan sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2015 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 15 Tahun 2010 tentang Percepatan Penanggulangan Kemiskinan; 7. Peraturan Presiden Nomor 166 Tahun 2014 tentang Program Percepatan Penanggulangan Kemiskinan; 8. Peraturan Menteri Sosial Nomor 28 Tahun 2017 tentang Pedoman Umum Verifikasi dan Validasi Data Terpadu Penanganan Fakir Miskin dan Orang Tidak Mampu; 9. Peraturan Menteri Sosial Nomor 15 Tahun 2018 tentang Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu untuk Penanganan Fakir Miskin dan Orang Tidak Mampu;

		10. Peraturan Walikota Payakumbuh Nomor 55 Tahun 2019, tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Payakumbuh Nomor 109 Tahun 2016, tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Uraian Tugas serta Tata Kerja Kelurahan (Berita Daerah Kota Payakumbuh Tahun 2019 Nomor 55).
2.	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. ATK 2. Komputer 3. Printer 4. Banner/leaflet 5. Kotak saran 6. Jaringan Internet
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi; 2. Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif; 3. Disiplin dan taat waktu pelayanan.
4.	Pengawasan Internal	Berjenjang mulai dari Kepala Seksi Pemerintahan dan Ketentraman Ketertiban Umum, Kepala Seksi Ekonomi Pembangunan dan Pemberdayaan Masyarakat, Kepala Seksi Kesejahteraan Sosial, Sekretaris Kelurahan dan Kepala Kelurahan.
5.	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas Front Office 1 orang; 2. Petugas Pelayanan/operator 2 orang; 3. Petugas Verifikasi dan Validasi 1 orang; 4. Penandatanganan dokumen 1 orang.
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP); 2. Adanya Kode Etik Pegawai; 3. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon; 4. Maklumat Pelayanan. <i>“ DENGAN INI, KAMI SELURUH PENYELENGGARA KELURAHAN PADANG KARAMBIA MENYATAKAN SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI DENGAN STANDAR PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN DAN APABILA TIDAK MENEPATI JANJI, SIAP MENERIMA SANKSI SESUAI PERATURAN PERUNDANG UNDANGAN YANG BERLAKU”</i>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Personil Yang kompeten; 2. Surat Keterangan Tidak Mampu dibubuhi tanda tangan serta cap basah; 3. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan bebas dari pungutan.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait pelaksanaan program kegiatan dan pelayanan; 2. Melalui survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan.

3. PELAYANAN SURAT KETERANGAN PENGHASILAN

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan
(Service Delivery)

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Pengantar RT 2. Fotocopy KTP/KK 3. Surat Pernyataan Penghasilan dari Pemohon bermaterai 4. Lunas PBB Tahun berjalan.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon menyerahkan berkas persyaratan yang lengkap dan benar ke meja <i>front office</i>; 2. Petugas pelayanan memproses berkas dokumen; 3. Petugas Verifikasi/ Validasi mengecek berkas dokumen yang akan diterbitkan; 4. Penanda tangan dokumen menanda tangan dokumen yang diterbitkan; 5. Registrasi dokumen yang diterbitkan 6. Pemohon menerima dokumen yang telah dilegalisasi.  <pre> graph TD A[PEMOHON (persyaratan lengkap)] --> B[BERKAS DISERAHKAN kepada staf front office] B --> C[BERKAS DI PROSES oleh 1. Kasi Pemerintahan & trantibum 2. Kasi Kesos & Ekbang 3. Kasi Pemberdayaan Masyarakat] C --> D[PENGECEKAN BERKAS oleh Sekretaris Kelurahan] D --> E[BERKAS di TANDA TANGANI Lurah] E --> F[REGISTRASI oleh Sekretaris Kelurahan] F --> G[BERKAS DISERAHKAN kepada Pemohon] </pre>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	30 (tiga puluh) menit
4.	Biaya/Tarif	Rp 0,- (gratis)
5.	Produk Pelayanan	Surat Keterangan Penghasilan
6.	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak saran dan aduan yang telah disediakan Kelurahan Padang Karambia, Saran dan Pengaduan dilakukan secara tertulis kepada Kepala Kelurahan Padang Karambia dengan mencantumkan nama dan alamat yang mengadakan. 2. Telepon : 3. Whatsapp : 4. E-mail : karambia.padang2020@gmail.com 5. SP4N-LAPOR! : Website : lapor.go.id

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*Manufacturing*)

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 12, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 2. Peraturan Walikota Payakumbuh Nomor 55 Tahun 2019, tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Payakumbuh Nomor 109 Tahun 2016, tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Uraian Tugas serta Tata Kerja Kelurahan (Berita Daerah Kota Payakumbuh Tahun 2019 Nomor 55).
2.	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. ATK 2. Komputer 3. Printer 4. Banner/leaflet 5. Kotak saran 6. Jaringan Internet
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi; 2. Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif; 3. Disiplin dan taat waktu pelayanan.
4.	Pengawasan Internal	Berjenjang mulai dari Kepala Seksi Pemerintahan dan Ketentraman Ketertiban Umum, Kepala Seksi Ekonomi Pembangunan dan Pemberdayaan Masyarakat, Kepala Seksi Kesejahteraan Sosial, Sekretaris Kelurahan dan Kepala Kelurahan.
5.	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas <i>Front Office</i> 1 orang; 2. Petugas Pelayanan/operator 2 orang; 3. Petugas Verifikasi dan Validasi 1 orang; 4. Penandatanganan dokumen 1 orang.
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP); 2. Adanya Kode Etik Pegawai; 3. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon; 4. Maklumat Pelayanan. <i>“ DENGAN INI, KAMI SELURUH PENYELENGGARA KELURAHAN PADANG KARAMBIA MENYATAKAN SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI DENGAN STANDAR PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN DAN APABILA TIDAK MENEPATI JANJI, SIAP MENERIMA SANKSI SESUAI PERATURAN PERUNDANG UNDANGAN YANG BERLAKU”</i>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Personil Yang kompeten; 2. Surat Keterangan Penghasilan dibubuhi tanda tangan serta cap basah;

	Pelayanan	3. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan bebas dari pungutan.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait pelaksanaan program kegiatan dan pelayanan; 2. Melalui survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan.

4. PELAYANAN SURAT KETERANGAN BERKELAKUAN BAIK

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*Service Delivery*)

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Pengantar RT 2. Fotocopy KTP/KK 3. Lunas PBB Tahun berjalan.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon menyerahkan berkas persyaratan yang lengkap dan benar ke meja <i>front office</i>; 2. Petugas pelayanan memproses berkas dokumen; 3. Petugas Verifikasi/ Validasi mengecek berkas dokumen yang akan diterbitkan; 4. Penanda tangan dokumen menanda tangani dokumen yang diterbitkan; 5. Registrasi dokumen yang diterbitkan 6. Pemohon menerima dokumen yang telah dilegalisasi. <pre> graph TD A[PEMOHON (persyaratan lengkap)] --> B[BERKAS DISERAHKAN kepada staf front office] B --> C[BERKAS DI PROSES oleh 1. Kasi Pemerintahan & trantibum 2. Kasi Kesos & Ekbang 3. Kasi Pemberdayaan Masyarakat] C --> D[PENGECEKAN BERKAS oleh Sekretaris Kelurahan] D --> E[BERKAS di TANDA TANGANI Lurah] E --> F[REGISTRASI oleh Sekretaris Kelurahan] F --> G[BERKAS DISERAHKAN kepada Pemohon] </pre>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	30 (tiga puluh) menit
4.	Biaya/Tarif	Rp 0,- (gratis)
5.	Produk Pelayanan	Surat Keterangan Berkelakuan Baik
6.	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak saran dan aduan yang telah disediakan Kelurahan Padang Karambia, Saran dan Pengaduan dilakukan secara tertulis kepada Kepala Kelurahan Padang Karambia dengan mencantumkan nama dan alamat yang

		<p>mengadukan.</p> <p>2. Telepon :</p> <p>3. Whatsapp :</p> <p>4. E-mail : karambia.padang2020@gmail.com</p> <p>5. SP4N-LAPOR! : Website : lapor.go.id</p>
--	--	--

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*Manufacturing*)

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<p>1. Undang-Undang RI Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia;</p> <p>2. Undang Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 12,</p> <p>3. Peraturan Walikota Payakumbuh Nomor 55 Tahun 2019, tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Payakumbuh Nomor 109 Tahun 2016, tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Uraian Tugas serta Tata Kerja Kelurahan (Berita Daerah Kota Payakumbuh Tahun 2019 Nomor 55).</p>
2.	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas	<p>1. ATK</p> <p>2. Komputer</p> <p>3. Printer</p> <p>4. Banner/leaflet</p> <p>5. Kotak saran</p> <p>6. Jaringan Internet</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>1. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi;</p> <p>2. Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif;</p> <p>3. Disiplin dan taat waktu pelayanan.</p>
4.	Pengawasan Internal	Berjenjang mulai dari Kepala Seksi Pemerintahan dan Ketentraman Ketertiban Umum, Kepala Seksi Ekonomi Pembangunan dan Pemberdayaan Masyarakat, Kepala Seksi Kesejahteraan Sosial, Sekretaris Kelurahan dan Kepala Kelurahan.
5.	Jumlah Pelaksana	<p>1. Petugas Front Office 1 orang;</p> <p>2. Petugas Pelayanan/operator 2 orang;</p> <p>3. Petugas Verifikasi dan Validasi 1 orang;</p> <p>4. Penandatanganan dokumen 1 orang.</p>
6.	Jaminan Pelayanan	<p>1. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP);</p> <p>2. Adanya Kode Etik Pegawai;</p> <p>3. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon;</p> <p>4. Maklumat Pelayanan.</p> <p><i>“ DENGAN INI, KAMI SELURUH PENYELENGGARA KELURAHAN PADANG KARAMBIA MENYATAKAN SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN</i></p>

		<i>SESUAI DENGAN STANDAR PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN DAN APABILA TIDAK MENEPATI JANJI, SIAP MENERIMA SANKSI SESUAI PERATURAN PERUNDANG UNDANGAN YANG BERLAKU”</i>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Personil Yang kompeten; 2. Surat Keterangan Berkelakuan Baik dibubuhi tanda tangan serta cap basah; 3. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan bebas dari pungutan.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait pelaksanaan program kegiatan dan pelayanan; 2. Melalui survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan.

5. PELAYANAN SURAT KETERANGAN PENDUDUK

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*Service Delivery*)

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Pengantar RT 2. Fotocopy KTP/KK 3. Lunas PBB Tahun berjalan.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon menyerahkan berkas persyaratan yang lengkap dan benar ke meja front office; 2. Petugas pelayanan memproses berkas dokumen; 3. Petugas Verifikasi/ Validasi mengecek berkas dokumen yang akan diterbitkan; 4. Penanda tangan dokumen menanda tangani dokumen yang diterbitkan; 5. Registrasi dokumen yang diterbitkan 6. Pemohon menerima dokumen yang telah dilegalisasi. <pre> graph LR A[PEMOHON (persyaratan lengkap)] --> B[BERKAS DISERAHKAN kepada staf front office] B --> C[BERKAS DI PROSES oleh 1. Kasi Pemerintahan & trantibum 2. Kasi Kesos & Ekbang 3. Kasi Pemberdayaan Masyarakat] C --> D[PENGECEKAN BERKAS oleh Sekretaris Kelurahan] D --> E[BERKAS di TANDA TANGANI Lurah] E --> F[REGISTRASI oleh Sekretaris Kelurahan] F --> G[BERKAS DISERAHKAN kepada Pemohon] </pre>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	30 (tiga puluh) menit

4.	Biaya/Tarif	Rp 0,- (gratis)
5.	Produk Pelayanan	Surat Keterangan Penduduk
6.	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak saran dan aduan yang telah disediakan Kelurahan Padang Karambia, Saran dan Pengaduan dilakukan secara tertulis kepada Kepala Kelurahan Padang Karambia dengan mencantumkan nama dan alamat yang mengadakan. 2. Telepon : 3. Whatsapp : 4. E-mail : karambia.padang2020@gmail.com 5. SP4N-LAPOR! : Website : lapor.go.id

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*Manufacturing*)

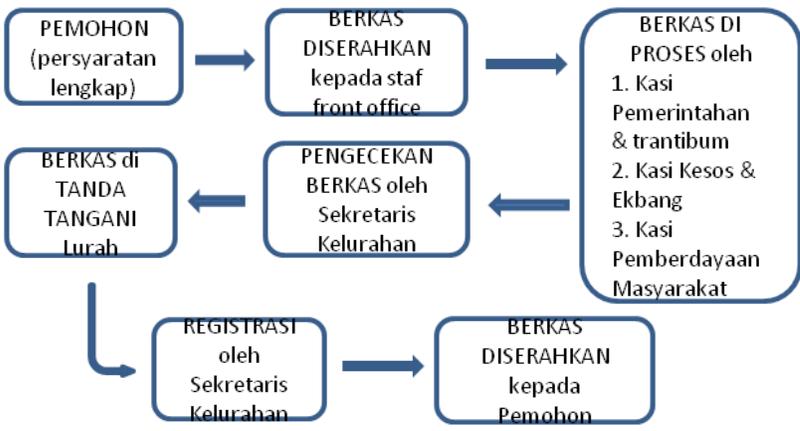
No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 12, 2. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 3. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan; 5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Daring; 6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil. 7. Peraturan Walikota Payakumbuh Nomor 55 Tahun 2019, tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Payakumbuh Nomor 109 Tahun 2016, tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Uraian Tugas serta Tata Kerja Kelurahan (Berita Daerah Kota Payakumbuh Tahun 2019 Nomor 55).
2.	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. ATK 2. Komputer 3. Printer 4. Banner/leaflet 5. Kotak saran 6. Jaringan Internet

3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi; 2. Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif; 3. Disiplin dan taat waktu pelayanan.
4.	Pengawasan Internal	Berjenjang mulai dari Kepala Seksi Pemerintahan dan Ketentraman Ketertiban Umum, Kepala Seksi Ekonomi Pembangunan dan Pemberdayaan Masyarakat, Kepala Seksi Kesejahteraan Sosial, Sekretaris Kelurahan dan Kepala Kelurahan.
5.	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas Front Office 1 orang; 2. Petugas Pelayanan/operator 2 orang; 3. Petugas Verifikasi dan Validasi 1 orang; 4. Penandatangan dokumen 1 orang.
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP); 2. Adanya Kode Etik Pegawai; 3. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon; 4. Maklumat Pelayanan. <i>“ DENGAN INI, KAMI SELURUH PENYELENGGARA KELURAHAN PADANG KARAMBIA MENYATAKAN SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI DENGAN STANDAR PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN DAN APABILA TIDAK MENEPATI JANJI, SIAP MENERIMA SANKSI SESUAI PERATURAN PERUNDANG UNDANGAN YANG BERLAKU”</i>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Personil Yang kompeten; 2. Surat Keterangan Penduduk dibubuhi tanda tangan serta cap basah; 3. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan bebas dari pungutan.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait pelaksanaan program kegiatan dan pelayanan; 2. Melalui survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan.

6. PELAYANAN SURAT KETERANGAN MENINGGAL DUNIA

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*Service Delivery*)

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Pengantar RT 2. Fotocopy KTP/KK 3. Surat Keterangan Kematian dari RS apabila ada 4. Lunas PBB Tahun berjalan.

2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon menyerahkan berkas persyaratan yang lengkap dan benar ke meja front office; 2. Petugas pelayanan memproses berkas dokumen; 3. Petugas Verifikasi/ Validasi mengecek berkas dokumen yang akan diterbitkan; 4. Penanda tangan dokumen menanda tangani dokumen yang diterbitkan; 5. Registrasi dokumen yang diterbitkan 6. Pemohon menerima dokumen yang telah dilegalisasi. 
3.	Jangka Waktu Pelayanan	30 (tiga puluh) menit
4.	Biaya/Tarif	Rp 0,- (gratis)
5.	Produk Pelayanan	Surat Keterangan Meninggal Dunia
6.	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak saran dan aduan yang telah disediakan Kelurahan Padang Karambia, Saran dan Pengaduan dilakukan secara tertulis kepada Kepala Kelurahan Padang Karambia dengan mencantumkan nama dan alamat yang mengadakan. 2. Telepon : 3. Whatsapp : 4. E-mail : karambia.padang2020@gmail.com 5. SP4N-LAPOR! : Website : lapor.go.id

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*Manufacturing*)

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 12); 2. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 3. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;

		<ol style="list-style-type: none"> 4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan; 5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Daring; 6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 7. Peraturan Walikota Payakumbuh Nomor 55 Tahun 2019, tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Payakumbuh Nomor 109 Tahun 2016, tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Uraian Tugas serta Tata Kerja Kelurahan (Berita Daerah Kota Payakumbuh Tahun 2019 Nomor 55).
2.	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. ATK 2. Komputer 3. Printer 4. Banner/leaflet 5. Kotak saran 6. Jaringan Internet
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi; 2. Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif; 3. Disiplin dan taat waktu pelayanan.
4.	Pengawasan Internal	Berjenjang mulai dari Kepala Seksi Pemerintahan dan Ketentraman Ketertiban Umum, Kepala Seksi Ekonomi Pembangunan dan Pemberdayaan Masyarakat, Kepala Seksi Kesejahteraan Sosial, Sekretaris Kelurahan dan Kepala Kelurahan.
5.	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas Front Office 1 orang; 2. Petugas Pelayanan/operator 2 orang; 3. Petugas Verifikasi dan Validasi 1 orang; 4. Penandatanganan dokumen 1 orang.
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP); 2. Adanya Kode Etik Pegawai; 3. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon; 4. Maklumat Pelayanan. <p><i>“DENGAN INI, KAMI SELURUH PENYELENGGARA KELURAHAN PADANG KARAMBIA MENYATAKAN SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI DENGAN STANDAR PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN DAN APABILA TIDAK MENEPATI JANJI, SIAP MENERIMA SANKSI SESUAI PERATURAN PERUNDANG UNDANGAN YANG BERLAKU”</i></p>
7.	Jaminan Keamanan dan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Personil Yang kompeten; 2. Surat Keterangan Meninggal Dunia dibubuhi

	Keselamatan Pelayanan	tanda tangan serta cap basah; 3. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan bebas dari pungutan.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait pelaksanaan program kegiatan dan pelayanan; 2. Melalui survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan.

7. PELAYANAN SURAT KETERANGAN BELUM MENIKAH

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*Service Delivery*)

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Pengantar RT 2. Fotocopy E-KTP dan menunjukkan yang aslinya. 3. Fotocopy KK 4. Surat Pernyataan Belum Pernah Menikah bermaterai 10.000 5. Lunas PBB Tahun berjalan.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon menyerahkan berkas persyaratan yang lengkap dan benar ke meja front office; 2. Petugas pelayanan memproses berkas dokumen; 3. Petugas Verifikasi/ Validasi mengecek berkas dokumen yang akan diterbitkan; 4. Penanda tangan dokumen menanda tangani dokumen yang diterbitkan; 5. Registrasi dokumen yang diterbitkan 6. Pemohon menerima dokumen yang telah dilegalisasi. <pre> graph TD A[PEMOHON (persyaratan lengkap)] --> B[BERKAS DISERAHKAN kepada staf front office] B --> C[BERKAS DI PROSES oleh 1. Kasi Pemerintahan & trantibum, 2. Kasi Kesos & Ekbang, 3. Kasi Pemberdayaan Masyarakat] C --> D[PENGECEKAN BERKAS oleh Sekretaris Kelurahan] D --> E[BERKAS di TANDA TANGANI Lurah] E --> F[REGISTRASI oleh Sekretaris Kelurahan] F --> G[BERKAS DISERAHKAN kepada Pemohon] </pre>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	30 (tiga puluh) menit
4.	Biaya/Tarif	Rp 0,- (gratis)
5.	Produk Pelayanan	Surat Keterangan Belum Menikah

6.	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak saran dan aduan yang telah disediakan Kelurahan Padang Karambia, Saran dan Pengaduan dilakukan secara tertulis kepada Kepala Kelurahan Padang Karambia dengan mencantumkan nama dan alamat yang mengadakan. 2. Telepon : 3. Whatsapp : 4. E-mail : karambia.padang2020@gmail.com 5. SP4N-LAPOR! : Website : lapor.go.id
----	--	--

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*Manufacturing*)

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan; 2. Undang Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 12, 3. Peraturan Pemerintah Nomor 9 Tahun 1975 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan. 4. Peraturan Walikota Payakumbuh Nomor 55 Tahun 2019, tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Payakumbuh Nomor 109 Tahun 2016, tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Uraian Tugas serta Tata Kerja Kelurahan (Berita Daerah Kota Payakumbuh Tahun 2019 Nomor 55).
2.	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. ATK 2. Komputer 3. Printer 4. Banner/leaflet 5. Kotak saran 6. Jaringan Internet
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi; 2. Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif; 3. Disiplin dan taat waktu pelayanan.
4.	Pengawasan Internal	Berjenjang mulai dari Kepala Seksi Pemerintahan dan Ketentraman Ketertiban Umum, Kepala Seksi Ekonomi Pembangunan dan Pemberdayaan Masyarakat, Kepala Seksi Kesejahteraan Sosial, Sekretaris Kelurahan dan Kepala Kelurahan.
5.	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas Front Office 1 orang; 2. Petugas Pelayanan/operator 2 orang; 3. Petugas Verifikasi dan Validasi 1 orang; 4. Penandatangan dokumen 1 orang.

6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP); 2. Adanya Kode Etik Pegawai; 3. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon; 4. Maklumat Pelayanan. <p><i>“DENGAN INI, KAMI SELURUH PENYELENGGARA KELURAHAN PADANG KARAMBIA MENYATAKAN SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI DENGAN STANDAR PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN DAN APABILA TIDAK MENEPATI JANJI, SIAP MENERIMA SANKSI SESUAI PERATURAN PERUNDANG UNDANGAN YANG BERLAKU”</i></p>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Personil Yang kompeten; 2. Surat Keterangan Belum Menikah dibubuhi tanda tangan serta cap basah; 3. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan bebas dari pungutan.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait pelaksanaan program kegiatan dan pelayanan; 2. Melalui survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan.

8. PELAYANAN SURAT KETERANGAN AHLI WARIS

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*Service Delivery*)

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Pengantar RT 2. Fotocopy KTP masing-masing Ahli Waris 3. Fotocopy Kartu Keluarga masing-masing Ahli Waris; 4. Fotocopy Akta Kematian 5. Fotocopy surat nikah Pewaris/ Almarhum/ Almarhumah 6. Surat Pernyataan Ahli Waris yang bermaterai 10.000 yang dibuat oleh Pemohon; 7. Lunas PBB Tahun berjalan.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon menyerahkan berkas persyaratan yang lengkap dan benar ke meja front office; 2. Petugas pelayanan memproses berkas dokumen; 3. Petugas Verifikasi/ Validasi mengecek berkas dokumen yang akan diterbitkan; 4. Penanda tangan dokumen menanda tangani dokumen yang diterbitkan; 5. Registrasi dokumen yang diterbitkan 6. Pemohon menerima dokumen yang telah dilegalisasi.

		<pre> graph LR A[PEMOHON (persyaratan lengkap)] --> B[BERKAS DISERAHKAN kepada staf front office] B --> C[BERKAS DI PROSES oleh 1. Kasi Pemerintahan & trantibum 2. Kasi Kesos & Ekbang 3. Kasi Pemberdayaan Masyarakat] C --> D[PENGECEKAN BERKAS oleh Sekretaris Kelurahan] D --> E[BERKAS di TANDA TANGANI Lurah] E --> F[REGISTRASI oleh Sekretaris Kelurahan] F --> G[BERKAS DISERAHKAN kepada Pemohon] </pre>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	30 (tiga puluh) menit
4.	Biaya/Tarif	Rp 0,- (gratis)
5.	Produk Pelayanan	Surat Keterangan Ahli Waris
6.	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak saran dan aduan yang telah disediakan Kelurahan Padang Karambia, Saran dan Pengaduan dilakukan secara tertulis kepada Kepala Kelurahan Padang Karambia dengan mencantumkan nama dan alamat yang mengadakan. 2. Telepon : 3. Whatsapp : 4. E-mail : karambia.padang2020@gmail.com 5. SP4N-LAPOR! : Website : lapor.go.id

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*Manufacturing*)

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang Undang Nomor 1 Tahun 1970 tentang Perkawinan; 2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 tahun 2013; 3. Undang Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 12); 4. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata; 5. Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1991 tentang Kompilasi Hukum Islam; 6. Peraturan Walikota Payakumbuh Nomor 55 Tahun 2019, tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Payakumbuh Nomor 109 Tahun 2016, tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Uraian Tugas serta Tata Kerja Kelurahan (Berita Daerah Kota Payakumbuh Tahun 2019 Nomor 55).

2.	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. ATK 2. Komputer 3. Printer 4. Banner/leaflet 5. Kotak saran 6. Jaringan Internet
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi; 2. Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif; 3. Disiplin dan taat waktu pelayanan.
4.	Pengawasan Internal	Berjenjang mulai dari Kepala Seksi Pemerintahan dan Ketentraman Ketertiban Umum, Kepala Seksi Ekonomi Pembangunan dan Pemberdayaan Masyarakat, Kepala Seksi Kesejahteraan Sosial, Sekretaris Kelurahan dan Kepala Kelurahan.
5.	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas Front Office 1 orang; 2. Petugas Pelayanan/operator 2 orang; 3. Petugas Verifikasi dan Validasi 1 orang; 4. Penandatanganan dokumen 1 orang.
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP); 2. Adanya Kode Etik Pegawai; 3. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon; 4. Maklumat Pelayanan. <i>“DENGAN INI, KAMI SELURUH PENYELENGGARA KELURAHAN PADANG KARAMBIA MENYATAKAN SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI DENGAN STANDAR PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN DAN APABILA TIDAK MENEPATI JANJI, SIAP MENERIMA SANKSI SESUAI PERATURAN PERUNDANG UNDANGAN YANG BERLAKU”</i>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Personil Yang kompeten; 2. Surat Keterangan Ahli Waris dibubuhi tanda tangan serta cap basah; 3. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan bebas dari pungutan.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait pelaksanaan program kegiatan dan pelayanan; 2. Melalui survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan.

9. PELAYANAN SURAT KETERANGAN HILANG

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*Service Delivery*)

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Pengantar RT 2. Fotocopy KTP/KK 3. Surat Keterangan Hilang dari Kepolisian setempat 4. Lunas PBB Tahun berjalan.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon menyerahkan berkas persyaratan yang lengkap dan benar ke meja front office; 2. Petugas pelayanan memproses berkas dokumen; 3. Petugas Verifikasi/ Validasi mengecek berkas dokumen yang akan diterbitkan; 4. Penanda tangan dokumen menanda tangani dokumen yang diterbitkan; 5. Registrasi dokumen yang diterbitkan 6. Pemohon menerima dokumen yang telah dilegalisasi. <pre> graph TD A[PEMOHON (persyaratan lengkap)] --> B[BERKAS DISERAHKAN kepada staf front office] B --> C[BERKAS DI PROSES oleh 1. Kasi Pemerintahan & trantibum 2. Kasi Kesos & Ekbang 3. Kasi Pemberdayaan Masyarakat] C --> D[PENGECEKAN BERKAS oleh Sekretaris Kelurahan] D --> E[BERKAS di TANDA TANGANI Lurah] E --> F[REGISTRASI oleh Sekretaris Kelurahan] F --> G[BERKAS DISERAHKAN kepada Pemohon] </pre>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	30 (tiga puluh) menit
4.	Biaya/Tarif	Rp 0,- (gratis)
5.	Produk Pelayanan	Surat Keterangan Hilang
6.	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak saran dan aduan yang telah disediakan Kelurahan Padang Karambia, Saran dan Pengaduan dilakukan secara tertulis kepada Kepala Kelurahan Padang Karambia dengan mencantumkan nama dan alamat yang mengadakan. 2. Telepon : 3. Whatsapp : 4. E-mail : karambia.padang2020@gmail.com 5. SP4N-LAPOR! : Website : lapor.go.id

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*Manufacturing*)

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 12); 2. Peraturan Walikota Payakumbuh Nomor 55 Tahun 2019, tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Payakumbuh Nomor 109 Tahun 2016, tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Uraian Tugas serta Tata Kerja Kelurahan (Berita Daerah Kota Payakumbuh Tahun 2019 Nomor 55).
2.	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. ATK 2. Komputer 3. Printer 4. Banner/leaflet 5. Kotak saran 6. Jaringan Internet
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi; 2. Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif; 3. Disiplin dan taat waktu pelayanan.
4.	Pengawasan Internal	Berjenjang mulai dari Kepala Seksi Pemerintahan dan Ketentraman Ketertiban Umum, Kepala Seksi Ekonomi Pembangunan dan Pemberdayaan Masyarakat, Kepala Seksi Kesejahteraan Sosial, Sekretaris Kelurahan dan Kepala Kelurahan.
5.	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas Front Office 1 orang; 2. Petugas Pelayanan/operator 2 orang; 3. Petugas Verifikasi dan Validasi 1 orang; 4. Penandatanganan dokumen 1 orang.
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP); 2. Adanya Kode Etik Pegawai; 3. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon; 4. Maklumat Pelayanan. <i>“DENGAN INI, KAMI SELURUH PENYELENGGARA KELURAHAN PADANG KARAMBIA MENYATAKAN SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI DENGAN STANDAR PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN DAN APABILA TIDAK MENEPATI JANJI, SIAP MENERIMA SANKSI SESUAI PERATURAN PERUNDANG UNDANGAN YANG BERLAKU”</i>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Personil Yang kompeten; 2. Surat Keterangan Hilang dibubuhi tanda tangan serta cap basah; 3. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan

		sangat diutamakan bebas dari pungutan.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait pelaksanaan program kegiatan dan pelayanan; 2. Melalui survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan.

10. PELAYANAN SURAT KETERANGAN BEDA NAMA

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*Service Delivery*)

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Pengantar RT 2. Fotocopy KTP/KK 3. Akte Kelahiran/Ijazah/Buku Nikah 4. Lunas PBB Tahun berjalan.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon menyerahkan berkas persyaratan yang lengkap dan benar ke meja front office; 2. Petugas pelayanan memproses berkas dokumen; 3. Petugas Verifikasi/ Validasi mengecek berkas dokumen yang akan diterbitkan; 4. Penanda tangan dokumen menanda tangani dokumen yang diterbitkan; 5. Registrasi dokumen yang diterbitkan 6. Pemohon menerima dokumen yang telah dilegalisasi. <pre> graph TD A[PEMOHON (persyaratan lengkap)] --> B[BERKAS DISERAHKAN kepada staf front office] B --> C[BERKAS DI PROSES oleh 1. Kasi Pemerintahan & trantibum 2. Kasi Kesos & Ekbang 3. Kasi Pemberdayaan Masyarakat] C --> D[PENGECEKAN BERKAS oleh Sekretaris Kelurahan] D --> E[BERKAS di TANDA TANGANI Lurah] E --> F[REGISTRASI oleh Sekretaris Kelurahan] F --> G[BERKAS DISERAHKAN kepada Pemohon] </pre>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	30 (tiga puluh) menit
4.	Biaya/Tarif	Rp 0,- (gratis)
5.	Produk Pelayanan	Surat Keterangan Beda Nama
6.	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak saran dan aduan yang telah disediakan Kelurahan Padang Karambia, Saran dan Pengaduan dilakukan secara tertulis kepada Kepala Kelurahan Padang Karambia dengan mencantumkan nama dan alamat yang mengadakan. 2. Telepon :

		3. Whatsapp : 4. E-mail : karambia.padang2020@gmail.com 5. SP4N-LAPOR! : Website : lapor.go.id
--	--	--

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*Manufacturing*)

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	1. Undang Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 12); 2. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 3. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan; 5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Daring; 6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil. 7. Peraturan Walikota Payakumbuh Nomor 55 Tahun 2019, tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Payakumbuh Nomor 109 Tahun 2016, tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Uraian Tugas serta Tata Kerja Kelurahan (Berita Daerah Kota Payakumbuh Tahun 2019 Nomor 55).
2.	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas	1. ATK 2. Komputer 3. Printer 4. Banner/leaflet 5. Kotak saran 6. Jaringan Internet
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi; 2. Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif; 3. Disiplin dan taat waktu pelayanan.
4.	Pengawasan Internal	Berjenjang mulai dari Kepala Seksi Pemerintahan dan Ketentraman Ketertiban Umum, Kepala Seksi Ekonomi Pembangunan dan Pemberdayaan Masyarakat, Kepala Seksi Kesejahteraan Sosial, Sekretaris Kelurahan dan Kepala Kelurahan.

5.	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas Front Office 1 orang; 2. Petugas Pelayanan/operator 2 orang; 3. Petugas Verifikasi dan Validasi 1 orang; 4. Penandatanganan dokumen 1 orang.
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP); 2. Adanya Kode Etik Pegawai; 3. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon; 4. Maklumat Pelayanan. <i>“DENGAN INI, KAMI SELURUH PENYELENGGARA KELURAHAN PADANG KARAMBIA MENYATAKAN SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI DENGAN STANDAR PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN DAN APABILA TIDAK MENEPATI JANJI, SIAP MENERIMA SANKSI SESUAI PERATURAN PERUNDANG UNDANGAN YANG BERLAKU”</i>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Personil Yang kompeten; 2. Surat Keterangan Beda Nama dibubuhi tanda tangan serta cap basah; 3. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan bebas dari pungutan.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait pelaksanaan program kegiatan dan pelayanan; 2. Melalui survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan.

11. PELAYANAN SURAT KETERANGAN TANAH (PENGURUSAN ALAS HAK TANAH)

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*Service Delivery*)

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Pengantar RT; 2. Foto Copy Kartu Keluarga/KTP; 3. Surat Alas Hak; 4. Lunas PBB Tahun berjalan.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon menyerahkan berkas persyaratan yang lengkap dan benar ke meja front office; 2. Petugas pelayanan memproses berkas dokumen; 3. Petugas Verifikasi/ Validasi mengecek berkas dokumen yang akan diterbitkan; 4. Penanda tangan dokumen menanda tangani dokumen yang diterbitkan; 5. Registrasi dokumen yang diterbitkan 6. Pemohon menerima dokumen yang telah dilegalisasi.

		<pre> graph LR A[PEMOHON (persyaratan lengkap)] --> B[BERKAS DISERAHKAN kepada staf front office] B --> C[BERKAS DI PROSES oleh 1. Kasi Pemerintahan & trantibum 2. Kasi Kesos & Ekbang 3. Kasi Pemberdayaan Masyarakat] C --> D[PENGECEKAN BERKAS oleh Sekretaris Kelurahan] D --> E[BERKAS di TANDA TANGANI Lurah] E --> F[REGISTRASI oleh Sekretaris Kelurahan] F --> G[BERKAS DISERAHKAN kepada Pemohon] </pre>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	3 (tiga) hari
4.	Biaya/Tarif	Rp 0,- (gratis)
5.	Produk Pelayanan	Surat Keterangan Tanah (Pengurusan Alas Hak Tanah)
6.	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak saran dan aduan yang telah disediakan Kelurahan Padang Karambia, Saran dan Pengaduan dilakukan secara tertulis kepada Kepala Kelurahan Padang Karambia dengan mencantumkan nama dan alamat yang mengadakan. 2. Telepon : 3. Whatsapp : 4. E-mail : karambia.padang2020@gmail.com 5. SP4N-LAPOR! : Website : lapor.go.id

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*Manufacturing*)

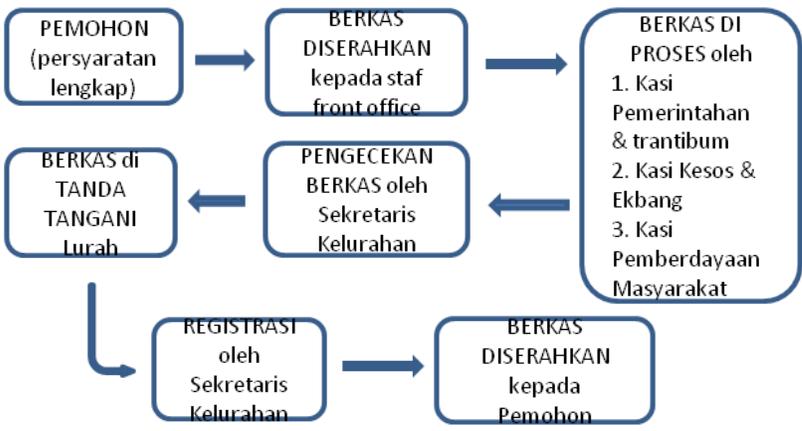
No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 12); 2. Peraturan Walikota Payakumbuh Nomor 55 Tahun 2019, tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Payakumbuh Nomor 109 Tahun 2016, tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Uraian Tugas serta Tata Kerja Kelurahan (Berita Daerah Kota Payakumbuh Tahun 2019 Nomor 55).
2.	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. ATK 2. Komputer 3. Printer 4. Banner/leaflet 5. Kotak saran 6. Jaringan Internet

3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi; 2. Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif; 3. Disiplin dan taat waktu pelayanan.
4.	Pengawasan Internal	Berjenjang mulai dari Kepala Seksi Pemerintahan dan Ketentraman Ketertiban Umum, Kepala Seksi Ekonomi Pembangunan dan Pemberdayaan Masyarakat, Kepala Seksi Kesejahteraan Sosial, Sekretaris Kelurahan dan Kepala Kelurahan.
5.	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas Front Office 1 orang; 2. Petugas Pelayanan/operator 2 orang; 3. Petugas Verifikasi dan Validasi 1 orang; 4. Penandatangan dokumen 1 orang.
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP); 2. Adanya Kode Etik Pegawai; 3. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon; 4. Maklumat Pelayanan. <i>“DENGAN INI, KAMI SELURUH PENYELENGGARA KELURAHAN PADANG KARAMBIA MENYATAKAN SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI DENGAN STANDAR PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN DAN APABILA TIDAK MENEPATI JANJI, SIAP MENERIMA SANKSI SESUAI PERATURAN PERUNDANG UNDANGAN YANG BERLAKU”</i>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Personil Yang kompeten; 2. Surat Keterangan Tanah (Pengurusan Alas Hak Tanah) dibubuhi tanda tangan serta cap basah; 3. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan bebas dari pungutan.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait pelaksanaan program kegiatan dan pelayanan; 2. Melalui survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan.

12. PELAYANAN SURAT KETERANGAN SPPT-PBB

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*Service Delivery*)

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Pengantar RT; 2. Foto Copy Kartu Keluarga/KTP; 3. Foto Copy Sertifikat Tanah; 4. SPPT-PBB 5. Lunas PBB Tahun berjalan.

2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon menyerahkan berkas persyaratan yang lengkap dan benar ke meja front office; 2. Petugas pelayanan memproses berkas dokumen; 3. Petugas Verifikasi/ Validasi mengecek berkas dokumen yang akan diterbitkan; 4. Penanda tangan dokumen menanda tangani dokumen yang diterbitkan; 5. Registrasi dokumen yang diterbitkan 6. Pemohon menerima dokumen yang telah dilegalisasi. 
3.	Jangka Waktu Pelayanan	30 (tiga puluh) menit
4.	Biaya/Tarif	Rp 0,- (gratis)
5.	Produk Pelayanan	Surat Keterangan SPPT-PBB
6.	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak saran dan aduan yang telah disediakan Kelurahan Padang Karambia, Saran dan Pengaduan dilakukan secara tertulis kepada Kepala Kelurahan Padang Karambia dengan mencantumkan nama dan alamat yang mengadakan. 2. Telepon : 3. Whatsapp : 4. E-mail : karambia.padang2020@gmail.com 5. SP4N-LAPOR! : Website : lapor.go.id

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*Manufacturing*)

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 12); 2. Peraturan Walikota Payakumbuh Nomor 55 Tahun 2019, tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Payakumbuh Nomor 109 Tahun 2016, tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Uraian Tugas serta Tata Kerja Kelurahan (Berita Daerah Kota Payakumbuh

		Tahun 2019 Nomor 55).
2.	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. ATK 2. Komputer 3. Printer 4. Banner/leaflet 5. Kotak saran 6. Jaringan Internet
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi; 2. Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif; 3. Disiplin dan taat waktu pelayanan.
4.	Pengawasan Internal	Berjenjang mulai dari Kepala Seksi Pemerintahan dan Ketentraman Ketertiban Umum, Kepala Seksi Ekonomi Pembangunan dan Pemberdayaan Masyarakat, Kepala Seksi Kesejahteraan Sosial, Sekretaris Kelurahan dan Kepala Kelurahan.
5.	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas Front Office 1 orang; 2. Petugas Pelayanan/operator 2 orang; 3. Petugas Verifikasi dan Validasi 1 orang; 4. Penandatanganan dokumen 1 orang.
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP); 2. Adanya Kode Etik Pegawai; 3. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon; 4. Maklumat Pelayanan. <i>“DENGAN INI, KAMI SELURUH PENYELENGGARA KELURAHAN PADANG KARAMBIA MENYATAKAN SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI DENGAN STANDAR PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN DAN APABILA TIDAK MENEPATI JANJI, SIAP MENERIMA SANKSI SESUAI PERATURAN PERUNDANG UNDANGAN YANG BERLAKU”</i>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Personil Yang kompeten; 2. Surat Keterangan SPPT-PBB dibubuhi tanda tangan serta cap basah; 3. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan bebas dari pungutan.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait pelaksanaan program kegiatan dan pelayanan; 2. Melalui survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan.

B. SURAT REKOMENDASI/PENGANTAR

1. PELAYANAN SURAT REKOMENDASI IMB (IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN)

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*Service Delivery*)

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Pengantar RT; 2. Fotocopy KK dan KTP; 3. Formulir Permohonan IMB dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Payakumbuh; 4. Fatwa Perencanaan/Advice Planning (AP) yang disahkan oleh Dinas Pekerjaan dan Penataan Ruang Kota Payakumbuh; 5. Fotocopy Surat Keterangan Kepemilikan tanah yang sah/ sertifikat tanah/ Akta jual beli; 6. Persetujuan Lingkungan (format berasal dari Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang) 7. Gambar Arsitektur dan gambar situasi bangunan yang akan didirikan; 8. Gambar peta rencana kota yang diperoleh dari sub dinas Tata Kota (optional); 9. Surat Pernyataan Pemohon. 10. Fotocopy lunas PBB tahun berjalan
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon menyerahkan berkas persyaratan yang lengkap dan benar ke meja front office; 2. Petugas pelayanan memproses berkas dokumen; 3. Petugas Verifikasi/ Validasi mengecek berkas dokumen yang akan diterbitkan; 4. Penanda tangan dokumen menanda tangani dokumen yang diterbitkan; 5. Registrasi dokumen yang diterbitkan 6. Pemohon menerima dokumen yang telah dilegalisasi. <pre> graph TD A[PEMOHON (persyaratan lengkap)] --> B[BERKAS DISERAHKAN kepada staf front office] B --> C[BERKAS DI PROSES oleh 1. Kasi Pemerintahan & trantibum 2. Kasi Kesos & Ekbang 3. Kasi Pemberdayaan Masyarakat] C --> D[PENGECEKAN BERKAS oleh Sekretaris Kelurahan] D --> E[BERKAS di TANDA TANGANI Lurah] E --> F[REGISTRASI oleh Sekretaris Kelurahan] F --> G[BERKAS DISERAHKAN kepada Pemohon] </pre>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	30 (tiga puluh) menit
4.	Biaya/Tarif	Rp 0,- (gratis)
5.	Produk Pelayanan	Surat Rekomendasi IMB (Izin Mendirikan Bangunan)

6.	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak saran dan aduan yang telah disediakan Kelurahan Padang Karambia, Saran dan Pengaduan dilakukan secara tertulis kepada Kepala Kelurahan Padang Karambia dengan mencantumkan nama dan alamat yang mengadukan. 2. Telepon : 3. Whatsapp : 4. E-mail : karambia.padang2020@gmail.com 5. SP4N-LAPOR! : Website : lapor.go.id
----	--	--

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*Manufacturing*)

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 1992 tentang Penataan Ruang; 2. Undang-Undang Nomor 26 Tahun 2007 tentang Penataan Ruang; 3. Undang Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 12); 4. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2012 tentang Bangunan Gedung; 5. Peraturan Pemerintah Nomor 36 Tahun 2005 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang Undang Nomor 28 Tahun 2002 tentang Bangunan Gedung; 6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 1993 tentang Izin Mendirikan Bangunan dan Izin Undang-Undang Gangguan bagi Perusahaan Industri; 7. Instruksi Menteri Dalam Negeri Nomor 32 Tahun 1994 tentang Pelaksanaan Pemberian Izin Mendirikan Bangunan dan Izin Gangguan bagi Perusahaan; 8. Peraturan Walikota Payakumbuh Nomor 55 Tahun 2019, tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Payakumbuh Nomor 109 Tahun 2016, tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Uraian Tugas serta Tata Kerja Kelurahan (Berita Daerah Kota Payakumbuh Tahun 2019 Nomor 55).
2.	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. ATK 2. Komputer 3. Printer 4. Banner/leaflet 5. Kotak saran 6. Jaringan Internet
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi;

		<ol style="list-style-type: none"> 2. Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif; 3. Disiplin dan taat waktu pelayanan.
4.	Pengawasan Internal	Berjenjang mulai dari Kepala Seksi Pemerintahan dan Ketentraman Ketertiban Umum, Kepala Seksi Ekonomi Pembangunan dan Pemberdayaan Masyarakat, Kepala Seksi Kesejahteraan Sosial, Sekretaris Kelurahan dan Kepala Kelurahan.
5.	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas Front Office 1 orang; 2. Petugas Pelayanan/operator 2 orang; 3. Petugas Verifikasi dan Validasi 1 orang; 4. Penandatanganan dokumen 1 orang.
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP); 2. Adanya Kode Etik Pegawai; 3. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon; 4. Maklumat Pelayanan. <i>“DENGAN INI, KAMI SELURUH PENYELENGGARA KELURAHAN PADANG KARAMBIA MENYATAKAN SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI DENGAN STANDAR PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN DAN APABILA TIDAK MENEPATI JANJI, SIAP MENERIMA SANKSI SESUAI PERATURAN PERUNDANG UNDANGAN YANG BERLAKU”</i>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Personil Yang kompeten; 2. Surat Rekomendasi IMB dibubuhi tanda tangan serta cap basah; 3. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan bebas dari pungutan.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait pelaksanaan program kegiatan dan pelayanan; 2. Melalui survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan.

2. PELAYANAN SURAT REKOMENDASI NIKAH (NA)

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*Service Delivery*)

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Pengantar RT 2. Fotocopy KTP/KK 3. Lunas PBB Tahun berjalan 4. Foto copy Kartu Keluarga dan KTP kedua calon mempelai 5. Pas foto 3x 4 kedua calon mempelai 6. Foto copy Akta Kelahiran kedua calon mempelai 7. Foto copy Akta Nikah orang tua

		8. Akta Cerai (jika calon mempelai duda/janda) 9. Akta Kematian (jika calon mempelai cerai mati) 10. Surat Pernyataan Belum Pernah Menikah 11. Surat Pernyataan Jenis Kelamin 12. Materai 10.000 sebanyak 2buah
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon menyerahkan berkas persyaratan yang lengkap dan benar ke meja <i>front office</i> ; 2. Petugas pelayanan memproses berkas dokumen; 3. Petugas Verifikasi/ Validasi mengecek berkas dokumen yang akan diterbitkan; 4. Penanda tangan dokumen menanda tangani dokumen yang diterbitkan; 5. Registrasi dokumen yang diterbitkan 6. Pemohon menerima dokumen yang telah dilegalisasi. <pre> graph TD A[PEMOHON (persyaratan lengkap)] --> B[BERKAS DISERAHKAN kepada staf front office] B --> C[BERKAS DI PROSES oleh 1. Kasi Pemerintahan & trantibum 2. Kasi Kesos & Ekbang 3. Kasi Pemberdayaan Masyarakat] C --> D[PENGECEKAN BERKAS oleh Sekretaris Kelurahan] D --> E[BERKAS di TANDA TANGANI Lurah] E --> F[REGISTRASI oleh Sekretaris Kelurahan] F --> G[BERKAS DISERAHKAN kepada Pemohon] </pre>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	30 (tiga puluh) menit
4.	Biaya/Tarif	Rp 0,- (gratis)
5.	Produk Pelayanan	Surat Rekomendasi Nikah (NA)
6.	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Kotak saran dan aduan yang telah disediakan Kelurahan Padang Karambia, Saran dan Pengaduan dilakukan secara tertulis kepada Kepala Kelurahan Padang Karambia dengan mencantumkan nama dan alamat yang mengadakan. 2. Telepon : 3. Whatsapp : 4. E-mail : karambia.padang2020@gmail.com 5. SP4N-LAPOR! : Website : lapor.go.id

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*Manufacturing*)

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 9 Tahun 1975 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan.

		<ol style="list-style-type: none"> 3. Undang Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 12); 4. Peraturan Walikota Payakumbuh Nomor 55 Tahun 2019, tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Payakumbuh Nomor 109 Tahun 2016, tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Uraian Tugas serta Tata Kerja Kelurahan (Berita Daerah Kota Payakumbuh Tahun 2019 Nomor 55).
2.	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. ATK 2. Komputer 3. Printer 4. Banner/leaflet 5. Kotak saran 6. Jaringan Internet
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi; 2. Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif; 3. Disiplin dan taat waktu pelayanan.
4.	Pengawasan Internal	Berjenjang mulai dari Kepala Seksi Pemerintahan dan Ketentraman Ketertiban Umum, Kepala Seksi Ekonomi Pembangunan dan Pemberdayaan Masyarakat, Kepala Seksi Kesejahteraan Sosial, Sekretaris Kelurahan dan Kepala Kelurahan.
5.	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas Front Office 1 orang; 2. Petugas Pelayanan/operator 2 orang; 3. Petugas Verifikasi dan Validasi 1 orang; 4. Penandatanganan dokumen 1 orang.
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP); 2. Adanya Kode Etik Pegawai; 3. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon; 4. Maklumat Pelayanan. <i>“ DENGAN INI, KAMI SELURUH PENYELENGGARA KELURAHAN PADANG KARAMBIA MENYATAKAN SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI DENGAN STANDAR PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN DAN APABILA TIDAK MENEPATI JANJI, SIAP MENERIMA SANKSI SESUAI PERATURAN PERUNDANG UNDANGAN YANG BERLAKU”</i>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Personil Yang kompeten; 2. Surat Rekomendasi Nikah (NA) dibubuhi tanda tangan serta cap basah; 3. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan bebas dari pungutan.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 3. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait pelaksanaan program kegiatan dan pelayanan;

		4. Melalui survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan.
--	--	--

3. PELAYANAN SURAT PENGANTAR IMUNISASI CATIN

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*Service Delivery*)

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Pengantar RT 2. Fotocopy KTP/KK 3. Lunas PBB Tahun berjalan
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon menyerahkan berkas persyaratan yang lengkap dan benar ke meja <i>front office</i>; 2. Petugas pelayanan memproses berkas dokumen; 3. Petugas Verifikasi/ Validasi mengecek berkas dokumen yang akan diterbitkan; 4. Penanda tangan dokumen menanda tangan dokumen yang diterbitkan; 5. Registrasi dokumen yang diterbitkan 6. Pemohon menerima dokumen yang telah dilegalisasi. <pre> graph TD A[PEMOHON (persyaratan lengkap)] --> B[BERKAS DISERAHKAN kepada staf front office] B --> C[BERKAS DI PROSES oleh 1. Kasi Pemerintahan & trantibum 2. Kasi Kesos & Ekbang 3. Kasi Pemberdayaan Masyarakat] C --> D[PENGECEKAN BERKAS oleh Sekretaris Kelurahan] D --> E[BERKAS di TANDA TANGANI Lurah] E --> F[REGISTRASI oleh Sekretaris Kelurahan] F --> G[BERKAS DISERAHKAN kepada Pemohon] </pre>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	30 (tiga puluh) menit
4.	Biaya/Tarif	Rp 0,- (gratis)
5.	Produk Pelayanan	Surat Pengantar Imunisasi Catin
6.	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak saran dan aduan yang telah disediakan Kelurahan Padang Karambia, Saran dan Pengaduan dilakukan secara tertulis kepada Kepala Kelurahan Padang Karambia dengan mencantumkan nama dan alamat yang mengadakan. 2. Telepon : 3. Whatsapp : 4. E-mail : karambia.padang2020@gmail.com 5. SP4N-LAPOR! : Website : lapor.go.id

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*Manufacturing*)

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 9 Tahun 1975 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan. 3. Undang Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 12); 4. Peraturan Walikota Payakumbuh Nomor 55 Tahun 2019, tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Payakumbuh Nomor 109 Tahun 2016, tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Uraian Tugas serta Tata Kerja Kelurahan (Berita Daerah Kota Payakumbuh Tahun 2019 Nomor 55).
2.	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. ATK 2. Komputer 3. Printer 4. Banner/leaflet 5. Kotak saran 6. Jaringan Internet
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi; 2. Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif; 3. Disiplin dan taat waktu pelayanan.
4.	Pengawasan Internal	Berjenjang mulai dari Kepala Seksi Pemerintahan dan Ketentraman Ketertiban Umum, Kepala Seksi Ekonomi Pembangunan dan Pemberdayaan Masyarakat, Kepala Seksi Kesejahteraan Sosial, Sekretaris Kelurahan dan Kepala Kelurahan.
5.	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas Front Office 1 orang; 2. Petugas Pelayanan/operator 2 orang; 3. Petugas Verifikasi dan Validasi 1 orang; 4. Penandatangan dokumen 1 orang.
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP); 2. Adanya Kode Etik Pegawai; 3. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon; 4. Maklumat Pelayanan. <i>“ DENGAN INI, KAMI SELURUH PENYELENGGARA KELURAHAN PADANG KARAMBIA MENYATAKAN SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI DENGAN STANDAR PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN DAN APABILA TIDAK MENEPATI JANJI, SIAP MENERIMA SANKSI SESUAI PERATURAN PERUNDANG UNDANGAN YANG BERLAKU”</i>

7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Personil Yang kompeten; 2. Surat Pengantar Imunisasi Catin dibubuhi tanda tangan serta cap basah; 3. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan bebas dari pungutan.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait pelaksanaan program kegiatan dan pelayanan; 2. Melalui survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan.

4. PELAYANAN SURAT REKOMENDASI IZIN KERAMAIAAN

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*Service Delivery*)

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Pengantar RT 2. Fotocopy KTP/KK 3. Lunas PBB Tahun berjalan
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon menyerahkan berkas persyaratan yang lengkap dan benar ke meja <i>front office</i>; 2. Petugas pelayanan memproses berkas dokumen; 3. Petugas Verifikasi/ Validasi mengecek berkas dokumen yang akan diterbitkan; 4. Penanda tangan dokumen menanda tangani dokumen yang diterbitkan; 5. Registrasi dokumen yang diterbitkan 6. Pemohon menerima dokumen yang telah dilegalisasi. <pre> graph LR A[PEMOHON (persyaratan lengkap)] --> B[BERKAS DISERAHKAN kepada staf front office] B --> C[BERKAS DI PROSES oleh 1. Kasi Pemerintahan & trantibum 2. Kasi Kesos & Ekbang 3. Kasi Pemberdayaan Masyarakat] C --> D[PENGECEKAN BERKAS oleh Sekretaris Kelurahan] D --> E[BERKAS di TANDA TANGANI Lurah] E --> F[REGISTRASI oleh Sekretaris Kelurahan] F --> G[BERKAS DISERAHKAN kepada Pemohon] </pre>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	30 (tiga puluh) menit
4.	Biaya/Tarif	Rp 0,- (gratis)
5.	Produk Pelayanan	Surat Rekomendasi Izin Keramaian

6.	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak saran dan aduan yang telah disediakan Kelurahan Padang Karambia, Saran dan Pengaduan dilakukan secara tertulis kepada Kepala Kelurahan Padang Karambia dengan mencantumkan nama dan alamat yang mengadakan. 2. Telepon : 3. Whatsapp : 4. E-mail : karambia.padang2020@gmail.com 5. SP4N-LAPOR! : Website : lapor.go.id
----	--	--

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*Manufacturing*)

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang RI Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia; 2. Undang Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 12, 3. Peraturan Walikota Payakumbuh Nomor 55 Tahun 2019, tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Payakumbuh Nomor 109 Tahun 2016, tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Uraian Tugas serta Tata Kerja Kelurahan (Berita Daerah Kota Payakumbuh Tahun 2019 Nomor 55).
2.	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. ATK 2. Komputer 3. Printer 4. Banner/leaflet 5. Kotak saran 6. Jaringan Internet
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi; 2. Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif; 3. Disiplin dan taat waktu pelayanan.
4.	Pengawasan Internal	Berjenjang mulai dari Kepala Seksi Pemerintahan dan Ketentraman Ketertiban Umum, Kepala Seksi Ekonomi Pembangunan dan Pemberdayaan Masyarakat, Kepala Seksi Kesejahteraan Sosial, Sekretaris Kelurahan dan Kepala Kelurahan.
5.	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas Front Office 1 orang; 2. Petugas Pelayanan/operator 2 orang; 3. Petugas Verifikasi dan Validasi 1 orang; 4. Penandatanganan dokumen 1 orang.
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP); 2. Adanya Kode Etik Pegawai;

		<p>3. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon;</p> <p>4. Maklumat Pelayanan.</p> <p><i>“ DENGAN INI, KAMI SELURUH PENYELENGGARA KELURAHAN PADANG KARAMBIA MENYATAKAN SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI DENGAN STANDAR PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN DAN APABILA TIDAK MENEPATI JANJI, SIAP MENERIMA SANKSI SESUAI PERATURAN PERUNDANG UNDANGAN YANG BERLAKU”</i></p>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>1. Personil Yang kompeten;</p> <p>2. Surat Rekomendasi Izin Keramaian dibubuhi tanda tangan serta cap basah;</p> <p>3. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan bebas dari pungutan.</p>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>1. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait pelaksanaan program kegiatan dan pelayanan;</p> <p>2. Melalui survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan.</p>

**KEPALA KELURAHAN PADANG KARAMBIA
KECAMATAN PAYAKUMBUH SELATAN**



BUDIARTO, S.Sos
 NIP. 19740808 200012 1 003