



PEMERINTAH KOTA BALIKPAPAN
KECAMATAN BALIKPAPAN UTARA
KELURAHAN KARANG JOANG
Jl. Soekarno Hatta Km. 11 RT. 11 No. 10 Telp. (0542) 861891

BALIKPAPAN

Kode Pos 76127

KEPUTUSAN LURAH KARANG JOANG

NOMOR: 188.46/06/2021

TENTANG

PENETAPAN STANDAR PELAYANAN DAN MAKLUMAT PELAYANAN

KELURAHAN KARANG JOANG

LURAH KARANG JOANG,

- Menimbang : a. bahwa sebagai tolok ukur dalam penyelenggaraan pelayanan publik serta untuk memberikan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan maka perlu ditetapkan standar pelayanan;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, maka perlu ditetapkan Keputusan Lurah selaku pimpinan unit penyelenggara pelayanan tentang Penetapan Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan Kelurahan Karang Joang.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 1959 tentang Penetapan Undang-Undang Darurat Nomor 3 Tahun 1953 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II di Kalimantan (lembaran negara Republik Indonesia Tahun 1953 nomor 9) sebagai Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 1959 Nomor 72, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia nomor 1820);
2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679)

3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan
5. Peraturan Wali Kota Balikpapan Nomor 17 Tahun 2013 tentang Penyusunan Standar Operasional Prosedur, Standar Pelayanan dan Etika Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Balikpapan
6. Peraturan Wali Kota Balikpapan Nomor 57 Tahun 2016 tentang Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Kecamatan

MEMUTUSKAN

- Menetapkan :
- Kesatu : Standar dan Maklumat Pelayanan pada Kelurahan Karang Joang adalah sebagaimana tercantum dalam lampiran Keputusan ini.
- Kedua : Standar Pelayanan pada Kelurahan Karang Joang meliputi:
- a. Standar Pelayanan Surat Keterangan Belum Pernah Menikah;
 - b. Standar Pelayanan Surat Keterangan Berpenghasilan Tidak Tetap;
 - c. Standar Pelayanan Surat Keterangan Bertempat Tinggal;
 - d. Standar Pelayanan Surat Keterangan Domisili;
 - e. Standar Pelayanan Surat Keterangan Janda/Duda;
 - f. Standar Pelayanan Surat Keterangan Lokasi Usaha;
 - g. Standar Pelayanan Surat Keterangan Orang yang Sama;
 - h. Standar Pelayanan Surat Pengantar Nikah;
 - i. Standar Pelayanan Surat Pernyataan Ahli Waris.
- Ketiga : Standar dan Maklumat Pelayanan sebagaimana terlampir dalam Lampiran Keputusan ini wajib dilaksanakan oleh penyelenggara dan pelaksana layanan serta menjadi pedoman dalam penilaian kinerja pelayanan oleh Lurah Karang Joang.
- Keempat : Keputusan ini berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : Balikpapan

Pada tanggal : 23 Maret 2021



LAMPIRAN I
KEPUTUSAN LURAH KARANG JOANG
NOMOR 188.46/06/2021
TENTANG
PENETAPAN STANDAR PELAYANAN DAN
MAKLUMAT PELAYANAN KELURAHAN KARANG
JOANG

STANDAR PELAYANAN SURAT KETERANGAN BELUM PERNAH MENIKAH

I. Service Delivery		
No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> a. Surat Pengantar RT; b. Fotokopi KTP dan KK pemohon; c. Surat Pernyataan Belum Pernah Menikah yang dibubuhi materai Rp10.000,00; d. Fotokopi KTP 2 (dua) orang saksi yang tercantum dalam Surat Pernyataan.
2.	Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> 1. Pemohon menyerahkan berkas persyaratan ke petugas loket atau melalui aplikasi http://yankel.balikipapan.go.id 2. Verifikasi kelengkapan dan kebenaran berkas persyaratan; 3. Proses pembuatan Surat Keterangan; 4. Proses penandatanganan oleh pejabat Kelurahan; 5. Penyerahan produk layanan berupa Surat Keterangan kepada pemohon
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	30 menit setelah berkas dinyatakan lengkap dan benar
4.	Biaya/Tarif	Rp 0 (gratis)
5.	Produk Pelayanan	Surat Keterangan
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ul style="list-style-type: none"> a. Kotak saran yang tersedia di ruang pelayanan b. Nomor telepon: 082157231388, 081253249777, 081350248208, 081310660244 c. Surat: Jl. Soekarno Hatta Km. 11 RT. 11 No. 10 Kode Pos 76127 d. E-mail: Karangjoang01@gmail.com e. Situs web: karangjoang.balikipapan.go.id f. Instagram : kel.karangjoang.bpp
II. Manufacturing		
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; b. Peraturan Wali Kota Balikpapan Nomor 57 Tahun 2016

		tentang Susunan, Uraian Tugas dan Fungsi Kecamatan.
2.	Sarana/prasarana dan/atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> a. Ruang pelayanan; b. Perangkat komputer dan jaringan internet; c. Kursi ruang tunggu; d. Nomor antrian; e. Papan Standar Pelayanan; f. Toilet; g. Ruang laktasi; h. Perpustakaan; i. Ruang Pengaduan;
3.	Kompetensi pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Memahami dan menjunjung nilai-nilai organisasi (integritas, profesional, responsif, humanis, dan inovatif) serta etika pelayanan b. Mengetahui Standar Operasional Prosedur Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Belum Pernah Menikah; c. Mampu mengoperasikan komputer dan operasional aplikasi http://yankel.balikipapan.go.id ; d. Mampu berkomunikasi dengan baik, lisan maupun tulisan.
4.	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> a. Lurah melakukan pengawasan secara periodik melalui rapat evaluasi (setiap bulan) dan pada waktu-waktu tertentu yang dianggap penting untuk dilaksanakan rapat; b. Kasi Pemerintahan dan Pelayanan Publik untuk mengawasi pelayanan di <i>front office</i>/ruang pelayanan;
5.	Jumlah Pelaksana	<p>2 orang petugas loket</p> <p>1 orang verifikator berkas</p>
6.	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Maklumat pelayanan b. Pakta integritas c. Motto pelayanan d. Komitmen menolak gratifikasi dan melakukan pungutan-pungutan yang dilarang oleh negara.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Komputer yang digunakan telah dipasang peranti lunak antivirus; b. Dokumen yang dihasilkan dicetak pada kertas berlogo Pemerintah Kota Balikpapan, disahkan dan diregister sesuai pedoman tata naskah yang berlaku di lingkungan Pemerintah Kota Balikpapan; c. Arsip fisik dokumen tersimpan dan dikelola sesuai dengan jadwal retensi arsip; d. Apabila permohonan disampaikan melalui aplikasi http://yankel.balikipapan.go.id maka seluruh dokumen penyerta tersimpan pada <i>server</i> milik Pemerintah Kota Balikpapan yang dikelola oleh Dinas Komunikasi dan

		Informatika Kota Balikpapan.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>a. Evaluasi atas hasil survei kepuasan masyarakat yang bersifat seketika;</p> <p>b. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat oleh Bagian Organisasi Setdakot Balikpapan setiap setahun sekali;</p> <p>c. Rapat evaluasi setiap bulan sekali oleh Lurah.</p>

Balikpapan, 23 Maret 2021


LURAH KARANG JOANG
MAYANA, S.K.H

LAMPIRAN II
 KEPUTUSAN LURAH KARANG JOANG
 NOMOR 188.46/06/2021
 TENTANG
 PENETAPAN STANDAR PELAYANAN DAN
 MAKLUMAT PELAYANAN KELURAHAN KARANG
 JOANG

STANDAR PELAYANAN SURAT KETERANGAN BERPENGHASILAN TIDAK TETAP

I. Service Delivery		
No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	a. Surat Pengantar RT; b. Fotokopi KTP dan KK pemohon; c. Surat Pernyataan Berpenghasilan Tidak Tetap yang dibubuhi materai Rp10.000,00; d. Fotokopi KTP 2 (dua) orang saksi yang dicantumkan dalam Surat Pernyataan.
2.	Prosedur	1. Pemohon menyerahkan berkas persyaratan ke petugas loket atau melalui aplikasi http://yankel.balikipapan.go.id 2. Verifikasi kelengkapan dan kebenaran berkas persyaratan; 3. Proses pembuatan Surat Keterangan; 4. Proses penandatanganan oleh pejabat Kelurahan; 5. Penyerahan produk layanan berupa Surat Keterangan kepada pemohon
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	30 menit setelah berkas dinyatakan lengkap dan benar
4.	Biaya/Tarif	Rp 0 (gratis)
5.	Produk Pelayanan	Surat Keterangan
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	a. Kotak saran yang tersedia di ruang pelayanan b. Nomor telepon: 082157231388, 081253249777, 081350248208, 081310660244 c. Surat: Jl. Soekarno Hatta Km. 11 RT. 11 No. 10 Kode Pos 76127 d. E-mail: Karangjoang01@gmail.com e. Situs web: karangjoang.balikipapan.go.id f. Instagram : kel.karangjoang.bpp

II.	Manufacturing	
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; b. Peraturan Wali Kota Balikpapan Nomor 57 Tahun 2016 tentang Susunan, Uraian Tugas dan Fungsi Kecamatan.
2.	Sarana/prasarana dan/atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> a. Ruang pelayanan; b. Perangkat komputer dan jaringan internet; c. Kursi ruang tunggu; d. Nomor antrian; e. Papan Standar Pelayanan; f. Toilet; g. Ruang laktasi; h. Perpustakaan; i. Ruang Pengaduan;
3.	Kompetensi pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Memahami dan menjunjung nilai-nilai organisasi (integritas, profesional, responsif, humanis, dan inovatif) serta etika pelayanan b. Mengetahui Standar Operasional Prosedur Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Berpenghasilan Tidak Tetap; c. Mampu mengoperasikan komputer dan operasional aplikasi http://yankel.balikipapan.go.id ; d. Mampu berkomunikasi dengan baik, lisan maupun tulisan.
4.	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> a. Lurah melakukan pengawasan secara periodik melalui rapat evaluasi (setiap bulan) dan pada waktu-waktu tertentu yang dianggap penting untuk dilaksanakan rapat; b. Kasi Pemerintahan dan Pelayanan Publik untuk mengawasi pelayanan di <i>front office</i>/ruang pelayanan;
5.	Jumlah Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> 2 orang petugas loket 1 orang verifikator berkas
6.	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Maklumat pelayanan b. Pakta integritas c. Motto pelayanan d. Komitmen menolak gratifikasi dan melakukan pungutan-pungutan yang dilarang oleh negara.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	<ul style="list-style-type: none"> a. Komputer yang digunakan telah dipasang peranti lunak antivirus; b. Dokumen yang dihasilkan dicetak pada kertas berlogo

	Pelayanan	<p>Pemerintah Kota Balikpapan, disahkan dan diregister sesuai pedoman tata naskah yang berlaku di lingkungan Pemerintah Kota Balikpapan;</p> <p>c. Arsip fisik dokumen tersimpan dan dikelola sesuai dengan jadwal retensi arsip;</p> <p>d. Apabila permohonan disampaikan melalui aplikasi http://yankel.balikipapan.go.id maka seluruh dokumen penyerta tersimpan pada <i>server</i> milik Pemerintah Kota Balikpapan yang dikelola oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Balikpapan.</p>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>a. Evaluasi atas hasil survei kepuasan masyarakat yang bersifat seketika;</p> <p>b. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat oleh Bagian Organisasi Setdakot Balikpapan setiap setahun sekali;</p> <p>c. Rapat evaluasi setiap bulan sekali oleh Lurah.</p>

Balikipapan, 23 Maret 2021



 MARYANA, S.K.H

LAMPIRAN III
KEPUTUSAN LURAH KARANG JOANG
NOMOR 188.46/06/2021
TENTANG
PENETAPAN STANDAR PELAYANAN DAN
MAKLUMAT PELAYANAN KELURAHAN KARANG
JOANG

STANDAR PELAYANAN SURAT KETERANGAN BERTEMPAT TINGGAL

I. Service Delivery		
No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> a. Surat Pengantar RT; b. Fotokopi KTP dan KK pemohon; c. Surat keterangan kuliah/kerja/KK Penjamin; d. Pas foto pemohon ukuran 3x4 sebanyak 2 lembar dengan latar belakang warna merah
2.	Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> 1. Pemohon menyerahkan berkas persyaratan ke petugas loket atau melalui aplikasi http://yankel.balikipapan.go.id 2. Verifikasi kelengkapan dan kebenaran berkas persyaratan; 3. Proses pembuatan Surat Keterangan; 4. Proses penandatanganan oleh pejabat Kelurahan; 5. Penyerahan produk layanan berupa Surat Keterangan Bertempat Tinggal kepada pemohon.
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	30 menit setelah berkas dinyatakan lengkap dan benar
4.	Biaya/Tarif	Rp 0 (gratis)
5.	Produk Pelayanan	Surat Keterangan Bertempat Tinggal
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ul style="list-style-type: none"> a. Kotak saran yang tersedia di ruang pelayanan b. Nomor telepon: 082157231388, 081253249777, 081350248208, 081310660244 c. Surat: Jl. Soekarno Hatta Km. 11 RT. 11 No. 10 Kode Pos 76127 d. E-mail: Karangjoang01@gmail.com e. Situs web: karangjoang.balikipapan.go.id f. Instagram : kel.karangjoang.bpp

II.	Manufacturing	
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; b. Peraturan Daerah Kota Balikpapan Nomor 5 tahun 2015 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah tentang Administrasi Kependudukan; c. Peraturan Wali Kota Balikpapan Nomor 8 tahun 2016 tentang Tata Cara Penerbitan Kartu Domisili dan Surat Keterangan Bertempat Tinggal; d. Peraturan Wali Kota Balikpapan Nomor 57 Tahun 2016 tentang Susunan, Uraian Tugas dan Fungsi Kecamatan
2.	Sarana/prasarana dan/atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> a. Ruang pelayanan b. Perangkat komputer dan jaringan internet c. Kursi ruang tunggu d. Nomor antrian e. Papan Standar Pelayanan f. Toilet g. Ruang laktasi h. Perpustakaan i. Ruang Pengaduan
3.	Kompetensi pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Memahami dan menjunjung nilai-nilai organisasi (integritas, profesional, responsif, humanis, dan inovatif) serta etika pelayanan b. Mengetahui Standar Operasional Prosedur Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Untuk Bertempat Tinggal; c. Mampu mengoperasikan komputer dan operasional aplikasi http://yankel.balikipapan.go.id ; d. Mampu berkomunikasi dengan baik, lisan maupun tulisan.
4.	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> a. Lurah melakukan pengawasan secara periodik melalui rapat evaluasi (setiap bulan) dan pada waktu-waktu tertentu yang dianggap penting untuk dilaksanakan rapat; b. Kasi Pemerintahan dan Pelayanan Publik untuk mengawasi pelayanan di <i>front office</i>/ruang pelayanan;
5.	Jumlah Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> 2 orang petugas loket 1 orang verifikator berkas
6.	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Maklumat pelayanan b. Pakta integritas

		<p>c. Motto pelayanan</p> <p>d. Komitmen menolak gratifikasi dan melakukan pungutan-pungutan yang dilarang oleh negara.</p>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>a. Komputer yang digunakan telah dipasang peranti lunak antivirus;</p> <p>b. Dokumen yang dihasilkan dicetak pada kertas berlogo Pemerintah Kota Balikpapan, disahkan, dan diregister sesuai pedoman tata naskah yang berlaku di lingkungan Pemerintah Kota Balikpapan;</p> <p>c. Arsip fisik dokumen tersimpan dan dikelola sesuai dengan jadwal retensi arsip;</p> <p>d. Apabila permohonan disampaikan melalui aplikasi http://yankel.balikipapan.go.id maka seluruh dokumen penyerta tersimpan pada <i>server</i> milik Pemerintah Kota Balikpapan yang dikelola oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Balikpapan.</p>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>a. Evaluasi atas hasil survei kepuasan masyarakat yang bersifat seketika;</p> <p>b. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat oleh Bagian Organisasi Setdakot Balikpapan setiap setahun sekali;</p> <p>c. Rapat evaluasi setiap bulan sekali oleh Lurah.</p>

Balikipapan, 23 Maret 2021



 MARYANA, S.K.H

LAMPIRAN IV
KEPUTUSAN LURAH KARANG JOANG
NOMOR 188.46/06/2021
TENTANG
PENETAPAN STANDAR PELAYANAN DAN
MAKLUMAT PELAYANAN KELURAHAN KARANG
JOANG

**STANDAR PELAYANAN SURAT KETERANGAN DOMISILI
(BAGI WARGA BER KTP SETEMPAT)**

I. Service Delivery		
No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	a. Surat Pengantar RT; b. Fotokopi KTP dan KK pemohon.
2.	Prosedur	1. Pemohon menyerahkan berkas persyaratan ke petugas loket atau melalui aplikasi http://yankel.balikipapan.go.id 2. Verifikasi kelengkapan dan kebenaran berkas persyaratan; 3. Proses pembuatan Surat Keterangan; 4. Proses penandatanganan oleh pejabat Kelurahan; 5. Penyerahan produk layanan berupa Surat Keterangan kepada pemohon
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	30 menit setelah berkas dinyatakan lengkap dan benar
4.	Biaya/Tarif	Rp 0 (gratis)
5.	Produk Pelayanan	Surat Keterangan
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	a. Kotak saran yang tersedia di ruang pelayanan b. Nomor telepon: 082157231388, 081253249777, 081350248208, 081310660244 c. Surat: Jl. Soekarno Hatta Km. 11 RT. 11 No. 10 Kode Pos 76127 d. E-mail: Karangjoang01@gmail.com e. Situs web: karangjoang.balikipapan.go.id f. Instagram : kel.karangjoang.bpp
II. Manufacturing		
1	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; b. Peraturan Wali Kota Balikpapan Nomor 57 Tahun 2016

		tentang Susunan, Uraian Tugas dan Fungsi Kecamatan.
2.	Sarana/prasarana dan/atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> a. Ruang pelayanan; b. Perangkat komputer dan jaringan internet; c. Kursi ruang tunggu; d. Nomor antrian; e. Papan Standar Pelayanan; f. Toilet; g. Ruang laktasi; h. Perpustakaan; i. Ruang Pengaduan;
3.	Kompetensi pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Memahami dan menjunjung nilai-nilai organisasi (integritas, profesional, responsif, humanis, dan inovatif) serta etika pelayanan b. Mengetahui Standar Operasional Prosedur Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Domisili (bagi warga ber KTP setempat); c. Mampu mengoperasikan komputer dan operasional aplikasi http://yankel.balikipapan.go.id ; d. Mampu berkomunikasi dengan baik, lisan maupun tulisan.
4.	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> a. Lurah melakukan pengawasan secara periodik melalui rapat evaluasi (setiap bulan) dan pada waktu-waktu tertentu yang dianggap penting untuk dilaksanakan rapat; b. Kasi Pemerintahan dan Pelayanan Publik untuk mengawasi pelayanan di <i>front office</i>/ruang pelayanan;
5.	Jumlah Pelaksana	<p>2 orang petugas loket</p> <p>1 orang verifikator berkas</p>
6.	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Maklumat pelayanan b. Pakta integritas c. Motto pelayanan d. Komitmen menolak gratifikasi dan melakukan pungutan-pungutan yang dilarang oleh negara.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Komputer yang digunakan telah dipasang peranti lunak antivirus; b. Dokumen yang dihasilkan dicetak pada kertas berlogo Pemerintah Kota Balikpapan, disahkan dan diregister sesuai pedoman tata naskah yang berlaku di lingkungan Pemerintah Kota Balikpapan;

		<p>c. Arsip fisik dokumen tersimpan dan dikelola sesuai dengan jadwal retensi arsip;</p> <p>d. Apabila permohonan disampaikan melalui aplikasi http://yankel.balikipapan.go.id maka seluruh dokumen penyerta tersimpan pada <i>server</i> milik Pemerintah Kota Balikpapan yang dikelola oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Balikpapan.</p>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>a. Evaluasi atas hasil survei kepuasan masyarakat yang bersifat seketika;</p> <p>b. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat oleh Bagian Organisasi Setdakot Balikpapan setiap setahun sekali;</p> <p>c. Rapat evaluasi setiap bulan sekali oleh Lurah.</p>

Balikipapan, 23 Maret 2021



 MARYANA, S.K.H

LAMPIRAN V
KEPUTUSAN LURAH KARANG JOANG
NOMOR 188.46/06/2021
TENTANG
PENETAPAN STANDAR PELAYANAN DAN
MAKLUMAT PELAYANAN KELURAHAN KARANG
JOANG

STANDAR PELAYANAN SURAT KETERANGAN JANDA/DUDA

I. Service Delivery		
No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	a. Surat Pengantar RT; b. Fotokopi KTP dan KK pemohon. c. Surat Pernyataan Janda/Duda yang dibuat oleh Pemohon dengan dibubuhi materai Rp10.000,00; d. Fotokopi KTP 2 (dua) orang saksi yang dicantumkan dalam Surat Pernyataan.
2.	Prosedur	1. Pemohon menyerahkan berkas persyaratan ke petugas loket atau melalui aplikasi http://yankel.balikipapan.go.id 2. Verifikasi kelengkapan dan kebenaran berkas persyaratan; 3. Proses pembuatan Surat Keterangan; 4. Proses penandatanganan oleh pejabat Kelurahan; 5. Penyerahan produk layanan berupa Surat Keterangan kepada pemohon
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	30 menit setelah berkas dinyatakan lengkap dan benar
4.	Biaya/Tarif	Rp 0 (gratis)
5.	Produk Pelayanan	Surat Keterangan
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	a. Kotak saran yang tersedia di ruang pelayanan b. Nomor telepon: 082157231388, 081253249777, 081350248208, 081310660244 c. Surat: Jl. Soekarno Hatta Km. 11 RT. 11 No. 10 Kode Pos 76127 d. E-mail: Karangjoang01@gmail.com e. Situs web: karangjoang.balikipapan.go.id f. Instagram : kel.karangjoang.bpp

II.	Manufacturing	
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; b. Peraturan Wali Kota Balikpapan Nomor 57 Tahun 2016 tentang Susunan, Uraian Tugas dan Fungsi Kecamatan.
2.	Sarana/prasarana dan/atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> a. Ruang pelayanan; b. Perangkat komputer dan jaringan internet; c. Kursi ruang tunggu; d. Nomor antrian; e. Papan Standar Pelayanan; f. Toilet; g. Ruang laktasi; h. Perpustakaan; i. Ruang Pengaduan;
3.	Kompetensi pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Memahami dan menjunjung nilai-nilai organisasi (integritas, profesional, responsif, humanis, dan inovatif) serta etika pelayanan b. Mengetahui Standar Operasional Prosedur Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Janda/Duda; c. Mampu mengoperasikan komputer dan operasional aplikasi http://yankel.balikpapan.go.id ; d. Mampu berkomunikasi dengan baik, lisan maupun tulisan.
4.	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> a. Lurah melakukan pengawasan secara periodik melalui rapat evaluasi (setiap bulan) dan pada waktu-waktu tertentu yang dianggap penting untuk dilaksanakan rapat; b. Kasi Pemerintahan dan Pelayanan Publik untuk mengawasi pelayanan di <i>front office</i>/ruang pelayanan;
5.	Jumlah Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> 2 orang petugas loket 1 orang verifikator berkas
6.	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Maklumat pelayanan b. Pakta integritas c. Motto pelayanan d. Komitmen menolak gratifikasi dan melakukan pungutan-pungutan yang dilarang oleh negara.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	<ul style="list-style-type: none"> a. Komputer yang digunakan telah dipasang peranti lunak antivirus; b. Dokumen yang dihasilkan dicetak pada kertas berlogo

	Pelayanan	<p>Pemerintah Kota Balikpapan, disahkan dan diregister sesuai pedoman tata naskah yang berlaku di lingkungan Pemerintah Kota Balikpapan;</p> <p>c. Arsip fisik dokumen tersimpan dan dikelola sesuai dengan jadwal retensi arsip;</p> <p>d. Apabila permohonan disampaikan melalui aplikasi http://yankel.balikipapan.go.id maka seluruh dokumen penyerta tersimpan pada <i>server</i> milik Pemerintah Kota Balikpapan yang dikelola oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Balikpapan.</p>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>a. Evaluasi atas hasil survei kepuasan masyarakat yang bersifat seketika;</p> <p>b. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat oleh Bagian Organisasi Setdakot Balikpapan setiap setahun sekali;</p> <p>c. Rapat evaluasi setiap bulan sekali oleh Lurah.</p>

Balikpapan, 23 Maret 2021



LAMPIRAN VI
KEPUTUSAN LURAH KARANG JOANG
NOMOR 188.46/06/2021
TENTANG
PENETAPAN STANDAR PELAYANAN DAN
MAKLUMAT PELAYANAN KELURAHAN KARANG
JOANG

STANDAR PELAYANAN SURAT KETERANGAN LOKASI USAHA

I.	Service Delivery	
No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> a. Surat Pengantar RT; b. Nomor Induk Berusaha (NIB); c. Fotokopi KTP Penanggungjawab Perusahaan; d. Fotokopi KK Penanggungjawab Perusahaan.
2.	Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> 1. Pemohon menyerahkan berkas persyaratan ke petugas loket atau melalui aplikasi http://yankel.balikipapan.go.id 2. Verifikasi kelengkapan berkas persyaratan; 3. Peninjauan lokasi usaha oleh petugas kelurahan; 4. Proses pembuatan Surat Keterangan; 5. Proses penandatanganan oleh pejabat Kelurahan; 6. Penyerahan produk layanan berupa Surat Keterangan kepada pemohon
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	30 menit setelah berkas dinyatakan lengkap dan benar serta hasil peninjauan lokasi.
4.	Biaya/Tarif	Rp 0 (gratis)
5.	Produk Pelayanan	Surat Keterangan
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ul style="list-style-type: none"> a. Kotak saran yang tersedia di ruang pelayanan b. Nomor telepon: 082157231388, 081253249777, 081350248208, 081310660244 c. Surat: Jl. Soekarno Hatta Km. 11 RT. 11 No. 10 Kode Pos 76127 d. E-mail: Karangjoang01@gmail.com e. Situs web: karangjoang.balikipapan.go.id f. Instagram : kel.karangjoang.bpp
II.	Manufacturing	
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; b. Peraturan Wali Kota Balikpapan Nomor 57 Tahun 2016

		tentang Susunan, Uraian Tugas dan Fungsi Kecamatan.
2.	Sarana/prasarana dan/atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> a. Ruang pelayanan; b. Perangkat komputer dan jaringan internet; c. Kursi ruang tunggu; d. Nomor antrian; e. Papan Standar Pelayanan; f. Toilet; g. Ruang laktasi; h. Perpustakaan; i. Ruang Pengaduan;
3.	Kompetensi pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Memahami dan menjunjung nilai-nilai organisasi (integritas, profesional, responsif, humanis, dan inovatif) serta etika pelayanan b. Mengetahui Standar Operasional Prosedur Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Lokasi Usaha; c. Mampu mengoperasikan komputer dan operasional aplikasi http://yankel.balikipapan.go.id ; d. Mampu berkomunikasi dengan baik, lisan maupun tulisan.
4.	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> a. Lurah melakukan pengawasan secara periodik melalui rapat evaluasi (setiap bulan) dan pada waktu-waktu tertentu yang dianggap penting untuk dilaksanakan rapat; b. Kasi Pemerintahan dan Pelayanan Publik untuk mengawasi pelayanan di <i>front office</i>/ruang pelayanan;
5.	Jumlah Pelaksana	<p>2 orang petugas loket</p> <p>1 orang verifikator berkas</p>
6.	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Maklumat pelayanan b. Pakta integritas c. Motto pelayanan d. Komitmen menolak gratifikasi dan melakukan pungutan-pungutan yang dilarang oleh negara.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Komputer yang digunakan telah dipasang peranti lunak antivirus; b. Dokumen yang dihasilkan dicetak pada kertas berlogo Pemerintah Kota Balikpapan, disahkan dan diregister sesuai pedoman tata naskah yang berlaku di lingkungan Pemerintah Kota Balikpapan; c. Arsip fisik dokumen tersimpan dan dikelola sesuai dengan

		<p>jadwal retensi arsip;</p> <p>d. Apabila permohonan disampaikan melalui aplikasi http://yankel.balikipapan.go.id maka seluruh dokumen penyerta tersimpan pada <i>server</i> milik Pemerintah Kota Balikpapan yang dikelola oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Balikpapan.</p>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>a. Evaluasi atas hasil survei kepuasan masyarakat yang bersifat seketika;</p> <p>b. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat oleh Bagian Organisasi Setdakot Balikpapan setiap setahun sekali;</p> <p>c. Rapat evaluasi setiap bulan sekali oleh Lurah.</p>

Balikpapan, 23 Maret 2021




MARYANA, S.K.H

LAMPIRAN VII
 KEPUTUSAN LURAH KARANG JOANG
 NOMOR 188.46/06/2021
 TENTANG
 PENETAPAN STANDAR PELAYANAN DAN
 MAKLUMAT PELAYANAN KELURAHAN KARANG
 JOANG

STANDAR PELAYANAN SURAT KETERANGAN PEMEKARAN WILAYAH

I. Service Delivery		
No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	a. Surat Pengantar RT; b. Fotokopi KTP dan KK pemohon; c. Fotokopi Sertifikat Tanah; d. Fotokopi SPPT PBB terakhir.
2.	Prosedur	1. Pemohon menyerahkan berkas persyaratan ke petugas loket atau melalui aplikasi http://yankel.balikipapan.go.id 2. Verifikasi kelengkapan dan kebenaran berkas persyaratan; 3. Proses pembuatan Surat Keterangan Pemekaran Wilayah; 4. Proses penandatanganan oleh pejabat Kelurahan; 5. Penyerahan produk layanan berupa Surat Keterangan Pemekaran Wilayah kepada pemohon
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	30 menit setelah berkas dinyatakan lengkap dan benar
4.	Biaya/Tarif	Rp 0 (gratis)
5.	Produk Pelayanan	Surat Keterangan Pemekaran Wilayah
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	a. Kotak saran yang tersedia di ruang pelayanan b. Nomor telepon: 082157231388, 081253249777, 081350248208, 081310660244 c. Surat: Jl. Soekarno Hatta Km. 11 RT. 11 No. 10 Kode Pos 76127 d. E-mail: Karangoang01@gmail.com e. Situs web: karangoang.balikipapan.go.id f. Instagram : kel.karangoang.bpp
II. Manufacturing		

1	Dasar Hukum	<p>a. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 1959 tentang Penetapan Undang-Undang Darurat Nomor 3 Tahun 1953 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II di Kalimantan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1953 nomor 9) sebagai Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 1959 Nomor 72, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia nomor 1820);</p> <p>b. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;</p> <p>c. Peraturan Daerah Kota Balikpapan Nomor 7 Tahun 2012 tentang Pembentukan Tujuh Kelurahan Dalam Wilayah Kota Balikpapan</p> <p>d. Peraturan Wali Kota Balikpapan Nomor 57 Tahun 2016 tentang Susunan, Uraian Tugas dan Fungsi Kecamatan</p>
2.	Sarana/prasarana dan/atau Fasilitas	<p>a. Ruang pelayanan</p> <p>b. Perangkat komputer dan jaringan internet</p> <p>c. Kursi ruang tunggu</p> <p>d. Nomor antrian</p> <p>e. Papan Standar Pelayanan</p> <p>f. Toilet</p> <p>g. Ruang laktasi</p> <p>h. Perpustakaan</p> <p>i. Ruang Pengaduan</p>
3.	Kompetensi pelaksana	<p>a. Memahami dan menjunjung nilai-nilai organisasi (integritas, profesional, responsif, humanis, dan inovatif) serta etika pelayanan</p> <p>b. Mengetahui Standar Operasional Prosedur Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Pemekaran Wilayah;</p> <p>c. Mampu mengoperasikan komputer dan operasional aplikasi http://yankel.balikpapan.go.id ;</p> <p>d. Mampu berkomunikasi dengan baik, lisan maupun tulisan.</p>
4.	Pengawasan Internal	<p>a. Lurah melakukan pengawasan secara periodik melalui rapat evaluasi (setiap bulan) dan pada waktu-waktu tertentu yang dianggap penting untuk dilaksanakan rapat;</p> <p>b. Kasi Pemerintahan dan Pelayanan Publik untuk mengawasi pelayanan di <i>front office</i>/ruang pelayanan;</p>
5.	Jumlah Pelaksana	<p>2 orang petugas loket</p> <p>1 orang verifikator berkas</p>
6.	Jaminan Pelayanan	<p>a. Maklumat pelayanan</p> <p>b. Pakta integritas</p>

		<p>c. Motto pelayanan</p> <p>d. Komitmen menolak gratifikasi dan melakukan pungutan-pungutan yang dilarang oleh negara.</p>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>a. Komputer yang digunakan telah dipasang peranti lunak antivirus;</p> <p>b. Dokumen yang dihasilkan dicetak pada kertas berlogo Pemerintah Kota Balikpapan, disahkan dan diregister sesuai pedoman tata naskah yang berlaku di lingkungan Pemerintah Kota Balikpapan;</p> <p>c. Arsip fisik dokumen tersimpan dan dikelola sesuai dengan jadwal retensi arsip;</p> <p>d. Apabila permohonan disampaikan melalui aplikasi http://yankel.balikipapan.go.id maka seluruh dokumen penyerta tersimpan pada <i>server</i> milik Pemerintah Kota Balikpapan yang dikelola oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Balikpapan.</p>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>a. Evaluasi atas hasil survei kepuasan masyarakat yang bersifat seketika;</p> <p>b. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat oleh Bagian Organisasi Setdakot Balikpapan setiap setahun sekali;</p> <p>c. Rapat evaluasi setiap bulan sekali oleh Lurah.</p>

Balikpapan, 23 Maret 2021



LAMPIRAN VIII
 KEPUTUSAN LURAH KARANG JOANG
 NOMOR 188.46/06/2021
 TENTANG
 PENETAPAN STANDAR PELAYANAN DAN
 MAKLUMAT PELAYANAN KELURAHAN KARANG
 JOANG

STANDAR PELAYANAN SURAT KETERANGAN SATU ORANG YANG SAMA

I. Service Delivery		
No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	a. Surat Pengantar RT; b. Fotokopi KTP dan KK pemohon; c. Surat Pernyataan yang dibuat oleh Pemohon dengan dibubuhi materai Rp10.000,00 d. Fotokopi KTP 2 (dua) orang saksi yang dicantumkan dalam Surat Pernyataan. e. Dokumen pendukung lainnya yang memuat perbedaan identitas, seperti: Akta Kelahiran, Ijazah.
2.	Prosedur	1. Pemohon menyerahkan berkas persyaratan ke petugas loket atau melalui aplikasi http://yankel.balikipapan.go.id 2. Verifikasi kelengkapan dan kebenaran berkas persyaratan; 3. Proses pembuatan Surat Keterangan 4. Proses penandatanganan oleh pejabat Kelurahan; 5. Penyerahan produk layanan berupa Surat Keterangan kepada pemohon
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	60 menit setelah berkas dinyatakan lengkap dan benar
4.	Biaya/Tarif	Rp 0 (gratis)
5.	Produk Pelayanan	Surat Keterangan
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	a. Kotak saran yang tersedia di ruang pelayanan b. Nomor telepon: 082157231388, 081253249777, 081350248208, 081310660244 c. Surat: Jl. Soekarno Hatta Km. 11 RT. 11 No. 10 Kode Pos 76127 d. E-mail: Karangjoang01@gmail.com e. Situs web: karangjoang.balikipapan.go.id f. Instagram : kel.karangjoang.bpp

II.	Manufacturing	
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; b. Peraturan Wali Kota Balikpapan Nomor 57 Tahun 2016 tentang Susunan, Uraian Tugas dan Fungsi Kecamatan.
2.	Sarana/prasarana dan/atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> a. Ruang pelayanan b. Perangkat komputer dan jaringan internet c. Kursi ruang tunggu d. Nomor antrian e. Papan Standar Pelayanan f. Toilet g. Ruang laktasi h. Perpustakaan i. Ruang Pengaduan
3.	Kompetensi pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Memahami dan menjunjung nilai-nilai organisasi (integritas, profesional, responsif, humanis, dan inovatif) serta etika pelayanan b. Mengetahui Standar Operasional Prosedur Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Satu Orang yang Sama; c. Mampu mengoperasikan komputer dan operasional aplikasi http://yankel.balikipapan.go.id ; d. Mampu berkomunikasi dengan baik, lisan maupun tulisan.
4.	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> a. Lurah melakukan pengawasan secara periodik melalui rapat evaluasi (setiap bulan) dan pada waktu-waktu tertentu yang dianggap penting untuk dilaksanakan rapat; b. Kasi Pemerintahan dan Pelayanan Publik untuk mengawasi pelayanan di <i>front office</i>/ruang pelayanan;
5.	Jumlah Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> 2 orang petugas loket 1 orang verifikator berkas
6.	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Maklumat pelayanan b. Pakta integritas c. Motto pelayanan d. Komitmen menolak gratifikasi dan melakukan pungutan-pungutan yang dilarang oleh negara.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	<ul style="list-style-type: none"> a. Komputer yang digunakan telah dipasang peranti lunak antivirus; b. Dokumen yang dihasilkan dicetak pada kertas berlogo

	Pelayanan	<p>Pemerintah Kota Balikpapan, disahkan dan diregister sesuai pedoman tata naskah yang berlaku di lingkungan Pemerintah Kota Balikpapan;</p> <p>c. Arsip fisik dokumen tersimpan dan dikelola sesuai dengan jadwal retensi arsip;</p> <p>d. Apabila permohonan disampaikan melalui aplikasi http://yankel.balikpapan.go.id maka seluruh dokumen penyerta tersimpan pada <i>server</i> milik Pemerintah Kota Balikpapan yang dikelola oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Balikpapan.</p>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>a. Evaluasi atas hasil survei kepuasan masyarakat yang bersifat seketika;</p> <p>b. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat oleh Bagian Organisasi Setdakot Balikpapan setiap setahun sekali;</p> <p>c. Rapat evaluasi setiap bulan sekali oleh Lurah.</p>

Balikpapan, 23 Maret 2021



LAMPIRAN IX
KEPUTUSAN LURAH KARANG JOANG
NOMOR 188.46/06/2021
TENTANG
PENETAPAN STANDAR PELAYANAN DAN
MAKLUMAT PELAYANAN KELURAHAN KARANG
JOANG

STANDAR PELAYANAN SURAT PENGANTAR NIKAH

I. Service Delivery		
No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> a. Surat Pengantar RT; b. Fotokopi KTP dan KK pemohon; c. Fotokopi KTP orang tua pemohon; d. Surat Pernyataan untuk menikah; e. Fotokopi KTP saksi sesuai yang tertera dalam surat pernyataan untuk menikah; f. Fotokopi Akte Cerai atau Akte Kematian Suami/Istri; g. Pas foto pemohon ukuran 2x3 sebanyak 2 lembar dengan latar belakang warna biru; h. Pas foto calon pasangan ukuran 2x3 sebanyak 2 lembar dengan latar belakang warna biru.
2.	Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> 1. Pemohon menyerahkan berkas persyaratan ke petugas loket atau melalui aplikasi http://yankel.balikipapan.go.id 2. Verifikasi kelengkapan dan kebenaran berkas persyaratan; 3. Proses pembuatan Surat Pengantar Nikah; 4. Proses penandatanganan oleh pejabat Kelurahan; 5. Penyerahan produk layanan berupa Surat Pengantar Nikah kepada pemohon
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	30 menit setelah berkas dinyatakan lengkap dan benar
4.	Biaya/Tarif	Rp 0 (gratis)
5.	Produk Pelayanan	Surat Pengantar Nikah
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan	<ul style="list-style-type: none"> a. Kotak saran yang tersedia di ruang pelayanan b. Nomor telepon: 082157231388, 081253249777, 081350248208, 081310660244 c. Surat: Jl. Soekarno Hatta Km. 11 RT. 11 No. 10 Kode Pos

	Masukan	76127 d. E-mail: Karangjoang01@gmail.com e. Situs web: karangjoang.balikipapan.go.id f. Instagram : kel.karangjoang.bpp
II.	Manufacturing	
1	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah b. Keputusan Direktur Jenderal Bimas Islam nomor 473 Tahun 2020 tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Pencatatan Pernikahan c. Peraturan Wali Kota Balikpapan Nomor 57 Tahun 2016 tentang Susunan, Uraian Tugas dan Fungsi Kecamatan
2.	Sarana/prasarana dan/atau Fasilitas	a. Ruang pelayanan b. Perangkat komputer dan jaringan internet c. Kursi ruang tunggu d. Nomor antrian e. Papan Standar Pelayanan f. Toilet g. Ruang laktasi h. Perpustakaan i. Ruang Pengaduan
3.	Kompetensi pelaksana	a. Memahami dan menjunjung nilai-nilai organisasi (integritas, profesional, responsif, humanis, dan inovatif) serta etika pelayanan b. Mengetahui Standar Operasional Prosedur Pelayanan Penerbitan Surat Pengantar Nikah; c. Mampu mengoperasikan komputer dan operasional aplikasi http://yankel.balikipapan.go.id ; d. Mampu berkomunikasi dengan baik, lisan maupun tulisan.
4.	Pengawasan Internal	a. Lurah melakukan pengawasan secara periodik melalui rapat evaluasi (setiap bulan) dan pada waktu-waktu tertentu yang dianggap penting untuk dilaksanakan rapat; b. Kasi Pemerintahan dan Pelayanan Publik untuk mengawasi pelayanan di <i>front office</i> /ruang pelayanan;
5.	Jumlah Pelaksana	2 orang petugas loket 1 orang verifikator berkas
6.	Jaminan Pelayanan	a. Maklumat pelayanan

		<ul style="list-style-type: none"> b. Pakta integritas c. Motto pelayanan d. Komitmen menolak gratifikasi dan melakukan pungutan-pungutan yang dilarang oleh negara.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Komputer yang digunakan telah dipasang peranti lunak antivirus; b. Dokumen yang dihasilkan dicetak pada kertas berlogo Pemerintah Kota Balikpapan, disahkan, dan diregister sesuai pedoman tata naskah yang berlaku di lingkungan Pemerintah Kota Balikpapan; c. Arsip fisik dokumen tersimpan dan dikelola sesuai dengan jadwal retensi arsip; d. Apabila permohonan disampaikan melalui aplikasi http://yankel.balikpapan.go.id maka seluruh dokumen penyerta tersimpan pada server milik Pemerintah Kota Balikpapan yang dikelola oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Balikpapan.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Evaluasi atas hasil survei kepuasan masyarakat yang bersifat seketika; b. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat oleh Bagian Organisasi Setdakot Balikpapan setiap setahun sekali; c. Rapat evaluasi setiap bulan sekali oleh Lurah.

Balikpapan, 23 Maret 2021




MARYANA, S.K.H

LAMPIRAN X
 KEPUTUSAN LURAH KARANG JOANG
 NOMOR 188.46/06/2021
 TENTANG
 PENETAPAN STANDAR PELAYANAN DAN
 MAKLUMAT PELAYANAN KELURAHAN KARANG
 JOANG

STANDAR PELAYANAN SURAT PERNYATAAN AHLI WARIS

I. Service Delivery		
No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	a. Surat Pengantar RT; b. Fotokopi KTP dan KK Seluruh Ahli Waris; c. Fotokopi Akte Kelahiran Seluruh Ahli Waris; d. Fotokopi Akte Kematian; e. Fotokopi Buku Nikah Pewaris; f. Fotokopi Buku Nikah Seluruh Ahli Waris; g. Fotokopi KTP 2 (dua) orang saksi, minimal berusia 35 tahun; h. Surat Keterangan Orang yang Sama, apabila terdapat perbedaan data identitas; i. Silsilah Keluarga.
2.	Prosedur	1. Pemohon menyerahkan berkas persyaratan ke petugas loket 2. Verifikasi kelengkapan dan kebenaran berkas persyaratan; 3. Penandatanganan oleh para ahli waris; 4. Proses penandatanganan oleh pejabat kelurahan dan register oleh Kelurahan 5. Penyerahan produk layanan berupa surat pernyataan yang telah ditandatangani oleh Pejabat Kelurahan dan stempel Kelurahan, kepada pemohon.
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	60 menit setelah berkas dinyatakan lengkap dan benar
4.	Biaya/Tarif	Rp 0 (gratis)
5.	Produk Pelayanan	Mengetahui Surat Pernyataan Ahli Waris yang dibuat Pemohon.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	a. Kotak saran yang tersedia di ruang pelayanan b. Nomor telepon: 082157231388, 081253249777, 081350248208, 081310660244 c. Surat: Jl. Soekarno Hatta Km. 11 RT. 11 No. 10 Kode Pos

		76127 d. E-mail: Karangjoang01@gmail.com e. Situs web: karangjoang.balikipapan.go.id f. Instagram : kel.karangjoang.bpp
II.	Manufacturing	
1	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; b. Peraturan Wali Kota Balikpapan Nomor 57 Tahun 2016 tentang Susunan, Uraian Tugas dan Fungsi Kecamatan.
2.	Sarana/prasarana dan/atau Fasilitas	a. Ruang pelayanan b. Perangkat komputer dan jaringan internet c. Kursi ruang tunggu d. Nomor antrian e. Papan Standar Pelayanan f. Toilet g. Ruang laktasi h. Perpustakaan i. Ruang Pengaduan
3.	Kompetensi pelaksana	a. Memahami dan menjunjung nilai-nilai organisasi (integritas, profesional, responsif, humanis, dan inovatif) serta etika pelayanan b. Mengetahui Standar Operasional Prosedur Pelayanan Surat Pernyataan Ahli Waris; c. Mampu mengoperasikan komputer; d. Mampu berkomunikasi dengan baik, lisan maupun tulisan.
4.	Pengawasan Internal	a. Lurah melakukan pengawasan secara periodik melalui rapat evaluasi (setiap bulan) dan pada waktu-waktu tertentu yang dianggap penting untuk dilaksanakan rapat; b. Kasi Pemerintahan dan Pelayanan Publik untuk mengawasi pelayanan di <i>front office</i> /ruang pelayanan;
5.	Jumlah Pelaksana	2 orang petugas loket 1 orang verifikator berkas
6.	Jaminan Pelayanan	a. Maklumat pelayanan b. Pakta integritas c. Motto pelayanan d. Komitmen menolak gratifikasi dan melakukan pungutan-pungutan yang dilarang oleh negara.

7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Komputer yang digunakan telah dipasang peranti lunak antivirus; b. Tanda tangan pejabat kelurahan dan stempel yang dibubuhkan adalah adalah tanda tangan dan stempel basah; c. Arsip fisik dokumen tersimpan dan dikelola sesuai dengan jadwal retensi arsip;
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Evaluasi atas hasil survei kepuasan masyarakat yang bersifat seketika; b. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat oleh Bagian Organisasi Setdakot Balikpapan setiap setahun sekali; c. Rapat evaluasi setiap bulan sekali oleh Lurah.

Balikpapan, 23 Maret 2021



 MARYANA, S.K.H

LAMPIRAN XI
KEPUTUSAN LURAH KARANG JOANG
NOMOR 188.46/06/2021
TENTANG
PENETAPAN STANDAR PELAYANAN DAN
MAKLUMAT PELAYANAN KELURAHAN KARANG
JOANG

MAKLUMAT PELAYANAN KELURAHAN KARANG JOANG

Kami segenap unsur pelaksana layanan di Kelurahan Karang Joang berjanji akan melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan dan kami bersedia menerima sanksi apabila dalam memberikan pelayanan telah melanggar standar pelayanan yang telah ditetapkan.


LURAH KARANG JOANG
MAYANA, S.K.H.