



PEMERINTAH KOTA PEMATANGSIANTAR
KECAMATAN SIANTAR MARIHAT
KELURAHAN BP. NAULI

Jalan Bahkora II Bawah Ujung Pematangsiantar

KEPUTUSAN LURAH BP. NAULI
NOMOR : 037.2/ 000.8.3.2 / 528 / VIII-2024

TENTANG
STANDAR PELAYANAN KELURAHAN BP. NAULI
KECAMATAN SIANTAR MARIHAT
TAHUN 2024

LURAH BP. NAULI

- Menimbang** :
- a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan Standar pelayanan;
 - b. bahwa untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan dimaksud huruf a, maka perlu ditetapkan Standar Pelayanan pada Kelurahan BP. Nauli Kecamatan Siantar Marihat Kota Pematangsiantar;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Lurah BP. Nauli Kecamatan Siantar Marihat tentang Standar Pelayanan pada Kelurahan BP. Nauli Kecamatan Siantar Marihat.

- Mengingat** :
- 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
 - 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 dengan Peraturan

- Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 246) Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5589);
3. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan Dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 150, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4585);
 4. Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
 5. Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2018 tentang Kecamatan;
 6. Peraturan Daerah Kota Pematangsiantar Nomor 1 Tahun 2010 tentang Urusan Pemerintahan Yang diselenggarakan Pemerintah Kota Pematangsiantar;
 7. Peraturan Daerah Kota Pematangsiantar Nomor 1 Tahun 2017 tentang Pembentukan Perangkat Daerah Kota Pematangsiantar;
 8. Peraturan Walikota Pematangsiantar Nomor 06 Tahun 2017 tanggal 17 Januari 2017 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan di Kota Pematangsiantar;
 9. Peraturan Walikota Pematangsiantar Nomor 9 Tahun 2018 tentang pelimpahan sebagian kewenangan Walikota Kepada Camat;
 10. Peraturan Walikota Pematangsiantar Nomor 41 Tahun 2023 tentang penjabaran APBD Kota Pematangsiantar Tahun Anggaran 2024
 11. Keputusan Walikota Pematangsiantar Nomor 002.3/800.1.3.3/687/V/2024 tanggal 27 Mei 2024 perihal pengangkatan Camat Siantar Marihat Kota Pematangsiantar a.n. Pedi Arianto,Se.M.Si

12. Surat Edaran Walikota Pematangsiantar Nomor 061/7373/XI/2022 tentang pelaksanaan kepatuhan terhadap Standar Pelayanan Publik di lingkungan Pemerintah Kota Pematangsiantar.
13. Surat Keputusan Wali Kota Pematangsiantar Nomor : 800.1.3.3/1335/VIII/2023 tanggal 16 Agustus 2023, pengangkatan dan penempatan Lurah BP. Nauli

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan :**
- KESATU :** Keputusan Lurah BP. Nauli Kecamatan Siantar Marihat tentang Standar Pelayanan pada Kelurahan BP. Nauli Kecamatan Siantar Marihat sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KEDUA :** Standar Pelayanan pada Kelurahan BP. Nauli Kecamatan Siantar Marihat sebagaimana tercantum dalam lampiran keputusan ini
- KETIGA :** Standar Pelayanan pada Kelurahan BP. Nauli Kecamatan Siantar Marihat wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawasan, dan masyarakat dalam penyelenggara pelayanan publik.
- KEEMPAT :** Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan, dengan ketentuan apabila kemudian hari terdapat kekeliruan dalam menetapkannya akan dilakukan perubahan sebagaimana mestinya

DITETAPKAN DI : PEMATANGSIANTAR
PADA TANGGAL : 26 AGUSTUS 2024

LURAH BP. NAULI

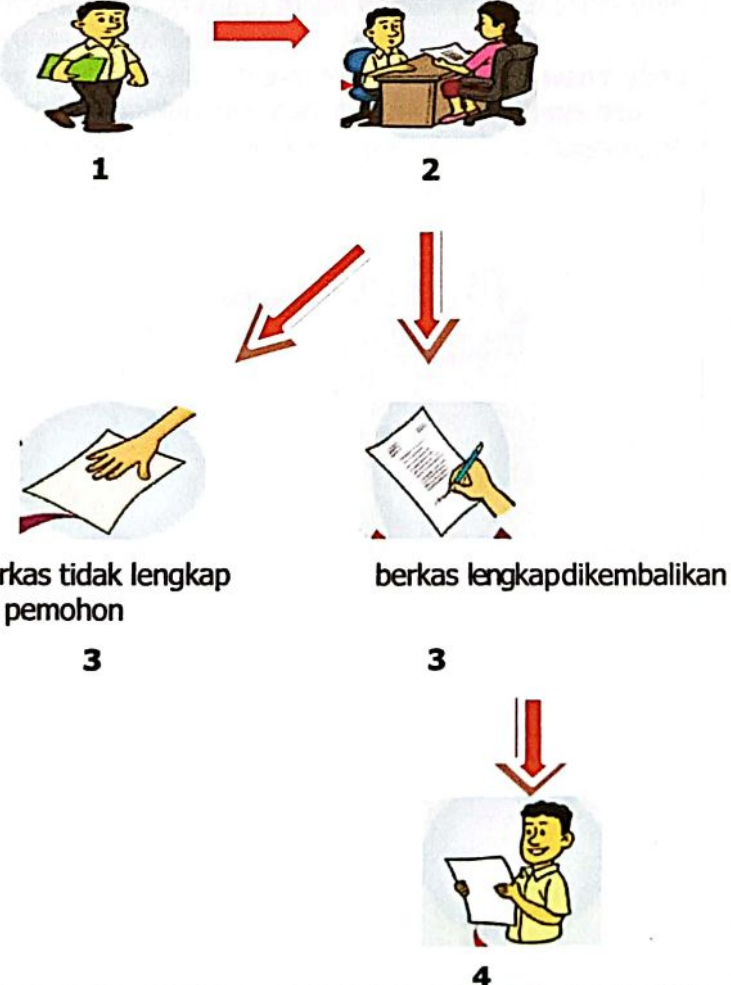


Tembusan :

1. Walikota Pematangsiantar sebagai laporan

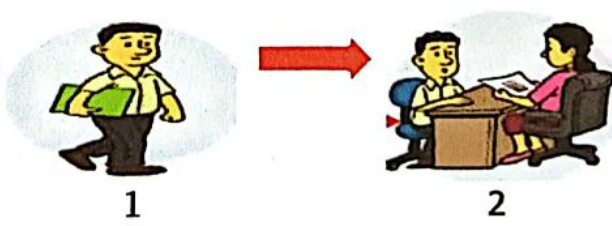
LAMPIRAN : KEPUTUSAN LURAH BP. NAULI
 NOMOR : 037.2/000.8.3.2/ 528 /VIII-2024
 TANGGAL : 25 Agustus 2024
 TENTANG : STANDAR PELAYANAN KELURAHAN BP. NAULI
 KECAMATAN SIANTAR MARIHAT TAHUN 2024

1. STANDAR PELAYANAN SURAT KETERANGAN PINDAH KELUAR

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan pelayanan	1. Asli dan fotocopy KK pemohon 2. Asli dan fotocopy KTP pemohon 3. Tanda lunas PBB tahun berjalan
2.	Sistem Mekanisme Prosedur	1. Pemohon datang ke Kantor Lurah BP. Nauli dengan membawa persyaratan; 2. Petugas menerima dan memeriksa berkas pemohon; 3. Jika berkas pemohon memenuhi persyaratan maka diproses sesuai SOP, jika berkas tidak memenuhi persyaratan maka dikembalikan oleh petugas untuk dilengkapi; 4. Pemohon menerima Surat Keterangan pindah keluar, yang telah ditandatangani Lurah, dinomori dan distempel untuk dipergunakan sebagaimana mestinya  <p>The flowchart illustrates the process steps: <ul style="list-style-type: none"> 1: Applicant carrying files. 2: Staff at a desk receiving files. 3: Incomplete files being returned to the applicant. 3: Complete files being returned to the applicant. 4: Applicant receiving the final certificate. </p>

3.	Jangka waktu penyelesaian	1 Hari
4.	Biaya/tarif	Gratis
5.	Produk layanan	Surat keterangan pindah keluar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	- Langsung : Petugas di Kantor Lurah BP. Nauli Kecamatan Siantar Marihat - Dapat juga melalui Kotak Saran.

2. STANDAR PELAYANAN SURAT KETERANGAN AHLI WARIS

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Asli dan fotocopy KK dan KTP semua para ahli waris 2. Asli dan fotocopy surat pernyataan ahli waris 3. Tanda lunas PBB tahun berjalan
2	Sistem Mekanisme Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon datang ke Kantor Lurah BP. Nauli Kecamatan dengan membawa persyaratan 2. Petugas menerima dan memeriksa berkas pemohon (mencocokkan nama ahli waris dengan dokumen kependudukan lainnya); 3. Jika berkas pemohon memenuhi persyaratan, maka diproses sesuai SOP, jika berkas tidak memenuhi persyaratan maka berkas dikembalikan oleh petugas untuk dilengkapi; 4. Pemohon menerima Surat Keterangan ahli waris yang telah ditandatangani Lurah, dinomori, distempel dan selanjutnya dipergunakan pemohon sebagaimana mestinya. <div style="text-align: center;">  <p>The diagram illustrates the service process. On the left, a man labeled '1' is walking and carrying a folder. A red arrow points to the right, where a man labeled '2' is sitting at a desk with a woman, reviewing documents. This represents the customer presenting their application to the staff for processing.</p> </div>

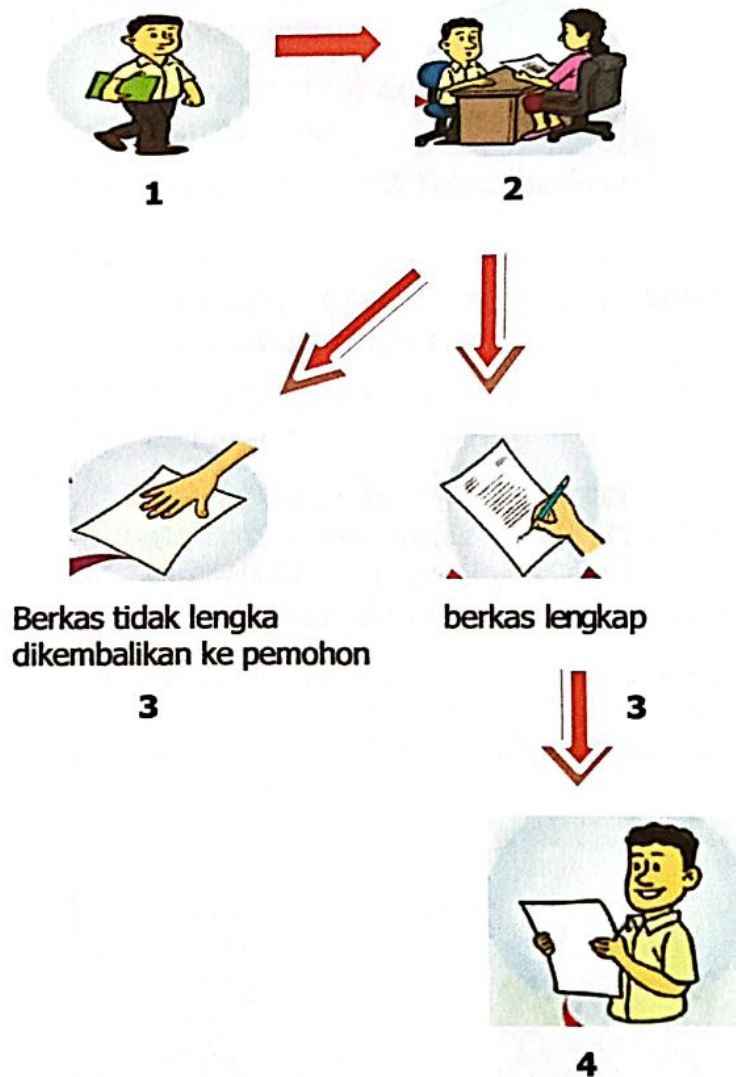


3.	Jangka waktu penyelesaian	3 Hari
4.	Biaya/tarif	Gratis
5.	Produk layanan	Surat keterangan ahli waris
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> - Langsung Petugas di Kantor Lurah BP. Nauli Kecamatan Siantar Marihat - Dapat juga melalui Kotak Saran

3. STANDAR PELAYANAN SURAT KETERANGAN PENYERAHAN HAK ATAS TANAH

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Asli Dan Fotocopy Surat Tanah Terdahulu 2. Asli Dan Fotocopy KK Dan KTP Penjual Dan Pembeli 3. Tanda Lunas PBB Tahun berjalan
2.	Sistem Mekanisme Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon datang ke Kantor Lurah BP. Nauli Kecamatan dengan membawa persyaratan; 2. Petugas menerima dan memeriksa berkas pemohon;

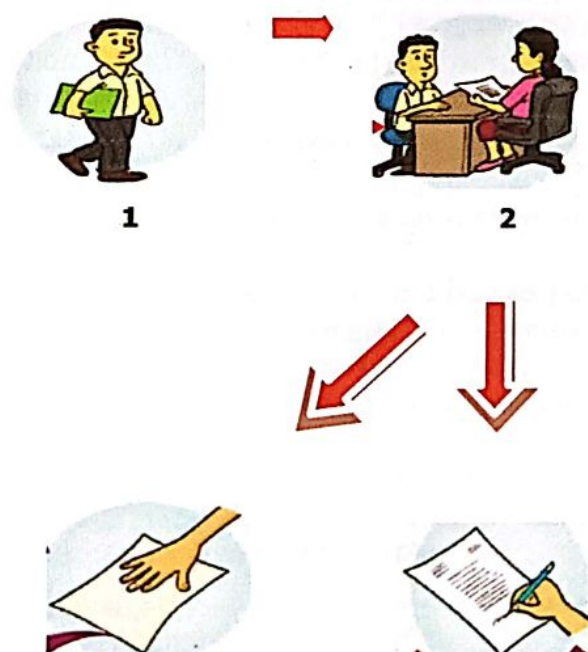
3. Jika berkas permohonan memenuhi persyaratan maka diproses sesuai SOP, jika berkas tidak memenuhi persyaratan maka dikembalikan oleh petugas untuk dilengkapi;
4. Pemohon menerima Surat Keterangan penyerahan hak atas tanah yang telah ditandatangani Lurah, dinomori dan distempel, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya




3.	Jangka waktu penyelesaian	2 Hari
4.	Biaya/tarif	Gratis
5.	Produk layanan	Surat Keterangan Penyerahan hak katas tanah

o.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> - Langsung Petugas di Kantor Lurah BP. Nauli Kecamatan Siantar Marihat - Dapat juga melalui Kotak saran
----	---	--

6. STANDARD PELAYANAN SURAT KETERANGAN KEMATIAN

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fotocopy KK dan KTP yang meninggal 2. Fotocopy Surat Keterangan Kematian Dari Rumah Sakit 3. Tanda Lunas PBB Tahun berjalan
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon datang ke Kantor Lurah dengan membawa persyaratan; 2. Petugas menerima dan memeriksa berkas pemohon; 3. Jika berkas permohonan memenuhi persyaratan, maka diproses sesuai SOP, jika berkas tidak memenuhi persyaratan maka berkas dikembalikan oleh petugas untuk dilengkapi; 4. Pemohon menerima Surat Keterangan Kematian, yang telah di tandatangani Lurah, dinomori dan distempel, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya <div style="text-align: center; margin-top: 20px;">  <p>The diagram shows a sequence of steps: 1. A man carrying a folder. 2. A man and a woman at a desk. Below these are two icons: a hand stamping a document and a hand signing a document. Red arrows indicate the flow from step 1 to step 2, and from step 2 to the stamping and signing icons.</p> </div>

		<p>Berkas tidak lengkap ke pemohon 3</p> <p>berkas lengkap dikembalikan 3</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p style="text-align: center;"></p> <p style="text-align: center;">4</p>
3.	Jangka waktu penyelesaian	1 Hari
4.	Biaya/tarif	Gratis
5.	Produk layanan	Surat Keterangan kematian
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> - Langsung Petugas di Kantor Lurah BP. Nauli Kecamatan Siantar Marihat - Bisa juga melalui Kotak saran

7. STANDAR PELAYANAN SURAT KETERANGAN ORANG YANG SAMA

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fotocopy KK, KTP Dan Berkas Penguat Lainnya Dari Pemohon Yang Menunjukkan Bahwasannya Sesuai dengan Yang Dimohonkan 2. Tanda Lunas PBB Tahun Berjalan
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon datang ke kantor Lurah dengan membawa persyaratan; 2. Petugas menerima dan memeriksa berkas pemohon; 3. Jika berkas pemohon memenuhi persyaratan, maka diproses sesuai SOP, jika berkas tidak memenuhi persyaratan maka berkas dikembalikan oleh petugas untuk dilengkapi; 4. Pemohon menerima Surat Keterangan orang yang sama, yang telah di tandatangani Lurah, dinomori dan distempel, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya



1



2



Berkas tidak lengkap
dikembalikan ke pemohon

3



berkas lengkap

3



4

3. Jangka waktu penyelesaian

1 Hari

4. Biaya/tarif

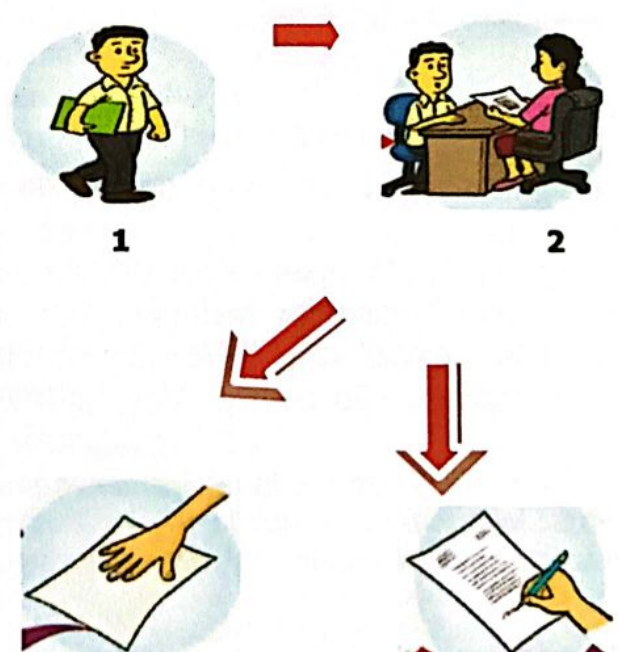
Gratis


5. Produk layanan

Surat Keterangan orang yang sama

6. Penanganan pengaduan, saran dan masukan


- Langsung Petugas di Kantor Lurah BP. Nauli Kecamatan Siantar Marihat
- Bisa juga melalui Kotak saran




No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Foto Copy KK dan identitas lain yang membuktikan pemohon kurang mampu/miskin (kartu miskin) 2. Surat Pernyataan dari Pemohon yang ditandatangani oleh saksi 3. Tanda lunas PBB tahun berjalan
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon datang ke Kantor Lurah dengan membawa persyaratan; 2. Petugas menerima dan memeriksa berkas pemohon; 3. Jika berkas pemohon memenuhi persyaratan, maka diproses sesuai SOP, jika berkas tidak memenuhi persyaratan maka berkas dikembalikan oleh petugas untuk dilengkapi; 4. Pemohon menerima Surat Keterangan kurang mampu/miskin, yang telah di tandatangani Lurah, dinomori dan distempel, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya <div style="text-align: center; margin-top: 20px;">  <p style="text-align: center;"> 1 2 </p> <p style="text-align: center;"> Berkas tidak lengkap ke pemohon berkas lengkapdikembalikan </p> <p style="text-align: center;"> 3 3 </p> </div>

		 4
3.	Jangka waktu penyelesaian	1 Hari
4.	Biaya/tarif	Gratis
5.	Produk layanan	Surat Keterangan Kurang mampu/miskin
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> - Langsung Petugas di Kantor Lurah BP. Nauli Kecamatan Siantar Marihat - dapat juga melalui Kotak Saran


9. STANDAR PELAYANAN SURAT KETERANGAN DOMISILI USAHA, UKM DAN PERORANGAN



No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fotocopy KK/KTP Pemohon 2. Foto copy sertifikat/surat tanah tempat usaha 3. Surat Pernyataan Yang Bersangkutan Tentang Usaha Yang Dimiliki 4. Dokumentasi Usaha 5. Tanda Lunas PBB Tahun Berjalan
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon datang ke Kantor Lurah dengan membawa persyaratan; 2. Petugas menerima dan memeriksa berkas pemohon; 3. Jika berkas pemohon memenuhi persyaratan, maka diproses sesuai SOP, jika berkas tidak memenuhi persyaratan maka berkas dikembalikan oleh petugas untuk dilengkapi; 4. Pemohon menerima Surat Keterangan domisili usaha, UKM dan perorangan, yang telah di tandatangani Lurah, dinomori dan distempel, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya





	<div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="text-align: center;"> <p>1</p>  <p>Berkas tidak lengkap dikembalikan ke pemohon</p> <p>3</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p>2</p>  <p>berkas lengkap</p> <p>3</p>  <p>4</p> </div> </div>
3. Jangka waktu penyelesaian	1 Hari
4. Biaya/tarif	Gratis
5. Produk layanan	Surat Keterangan domisili usaha, UKM dan perorangan
6. Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> - Langsung : Petugas di Kantor Lurah BP. Nauli Kecamatan Siantar Marihat - Bisa juga melalui Kotak Saran

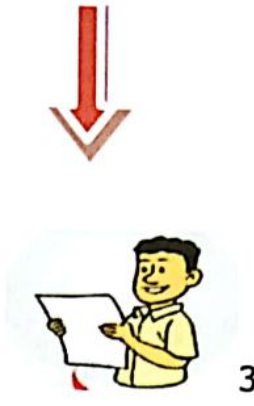
10. STANDAR PELAYANAN MEDIASI WARGA

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menghadirkan para pihak yang berselisih, Bhabinkantibmas, babinsa dan perangkat kelurahan 2. Fotocopy KK dan KTP Para pihak 3. Mendengarkan keterangan dari para pihak 4. Membuat kesepakatan bersama para pihak 5. Membuat berita acara berdasarkan kesepakatan para pihak 6. Berita acara ditandatangani dengan materai oleh para pihak dan diketahui oleh Lurah, Bhabinkantibmas, babinsa dan perangkat kelurahan
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Para pihak datang ke Kantor Lurah dengan membawa persyaratan; 2. Petugas menerima dan mendengarkan penjelasan dari para pihak 3. Jika para pihak telah sepakat maka petugas membuat Berita Acara kesepakatan dan ditandatangani dengan materai oleh para pihak dan diketahui oleh Lurah, Bhabinkantibmas, babinsa dan perangkat kelurahan 4. Masing-masing para pihak menerima berkas kesepakatan. <div style="text-align: center;">  <p style="text-align: center;">Berita Acara kesepakatan</p> </div>

		  5
3.	Jangka waktu penyelesaian	1 Hari
4.	Biaya/tarif	Gratis
5.	Produk layanan	Surat Keterangan domisili usaha, UKM dan perorangan
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> - Langsung : Petugas di Kantor Lurah BP. Nauli Kecamatan Siantar Marihat - Bisa juga melalui Kotak Saran

11. STANDAR PELAYANAN PENGADUAN WARGA

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menerima pengaduan warga 2. Pihak Bhabinkantibmas, babinsa dan perangkat kelurahan meninjau lokasi pengaduan warga. 3. Memberikan sosialisasi kepada pihak yang bersangkutan 4. Memberikan teguran lisan dan tulisan (optional)
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas menerima pengaduan warga. 2. Pihak Bhabinkantibmas, babinsa dan perangkat kelurahan meninjau lokasi pengaduan warga. 3. Memberikan sosialisasi kepada pihak yang bersangkutan 4. Memberikan teguran lisan dan tulisan (optional) <div style="text-align: center; margin-top: 20px;">  →  </div> <p style="text-align: center;">1 2</p> <p style="text-align: center;">Menerima aduan warga</p>

		 <p>3</p> <p>Memberikan teguran lisan/tulisan</p>
3.	Jangka waktu penyelesaian	1 Hari
4.	Biaya/tarif	Gratis
5.	Produk layanan	Surat Keterangan domisili usaha, UKM dan perorangan
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> - Langsung : Petugas di Kantor Lurah BP. Nauli Kecamatan Siantar Marihat - Bisa juga melalui Kotak Saran



LURAH BP. NAULI
AZIS SAPUTRA, SE
PENATA TK. I
NIP. 19851120 200604 1 002