



STANDAR PELAYANAN MINIMAL (SPM)



KELURAHAN : SATIMPO
KECAMATAN : BONTANG SELATAN
KOTA : BONTANG
PROVINSI : KALIMANTAN TIMUR

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kami ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena berkat karunia Nya Standar Pelayanan Minimal Kelurahan Satimpo ini dapat tersusun.

Sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan sebagai tindak lanjut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang pedoman Standar Pelayanan Publik, bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan serta menetapkan Maklumat Pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan.

Standar Pelayanan Minimal ini disusun dengan maksud untuk memberikan pedoman bagi seluruh pelaksana Kelurahan Satimpo dalam menyelenggarakan pelayanan publik dan memberikan informasi kepada masyarakat pengguna layanan yang terkait dengan pelayanan administrasi di Kelurahan mulai dari persyaratan, sistem, mekanisme, prosedur, jangka waktu, produk layanan, sampai dengan penanganan pengaduan, saran dan masukan dari pengguna layanan, Selain itu dengan penetapan dan penerapan Standar Pelayanan Publik ini akan tercipta pelayanan publik yang jelas, berkualitas, cepat, transparan, mudah dan terukur demi terwujudnya pelayanan prima kepada masyarakat.

Pada akhirnya kami mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang secara aktif membantu kelancaran penyusunan Standar Pelayanan Minimal Kelurahan Satimpo ini. Semoga Standar Pelayanan Minimal yang telah disusun dapat diterapkan dengan baik dan konsisten.



Bontang, 15 Oktober 2024

Maryono, S.IP, M.A.P
Penata / III c
NIP. 198401072009031003

DAFTAR ISI

Kata Pengantar	i
Daftar Isi	ii
Standar Pelayanan Minimal Kelurahan Satimpo	1
A. Pendahuluan	1
1. Visi	1
2. Misi	1
3. Motto Pelayanan	2
4. Maklumat Pelayanan	2
B. Standar Pelayanan	2
1. Jenis Pelayanan	2
2. Komponen Standar Pelayanan	3
Keputusan Lurah Satimpo Tentang Standar Pelayanan	8
Lampiran Surat Keputusan Lurah Satimpo	11
1. Pelayanan Surat Keterangan Domisili	11
2. Pelayanan Surat Keterangan Kehilangan	13
3. Pelayanan Surat Pengantar Izin Keramaian	15
4. Pelayanan Surat Keterangan Kematian	17
5. Pelayanan Surat Keterangan Ahli Waris	19
6. Pelayanan Surat Keterangan Ahli Waris (Santunan Kematian)	21
7. Pelayanan Surat Keterangan Warga Negara Asing	23
8. Pelayanan Surat Keterangan Satu Orang yang Sama	25
9. Pelayanan Surat Keterangan Penduduk Non Permanen	27
10. Pelayanan Surat Keterangan Duda / Janda	29
11. Pelayanan Surat Keterangan Ghoib	31
12. Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu	34

13. Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu (Santunan Kematian)	36
14. Pelayanan Surat Keterangan Belum Menikah	38
15. Pelayanan Surat Pengantar Menikah	40
16. Pelayanan Surat Keterangan Kematian Suami / Istri (N-6)	43
17. Pelayanan Surat Keterangan Domisili Perusahaan atau Organisasi	45
18. Pelayanan Surat Keterangan Domisili Usaha	47
19. Pelayanan Surat Rekomendasi PDAM / PLN	49
20. Pelayanan Surat Keterangan Penghasilan	51

STANDAR PELAYANAN MINIMAL KELURAHAN SATIMPO

A. PENDAHULUAN

Standar Pelayanan Minimal (SPM) adalah ketentuan yang mengatur jenis dan mutu pelayanan dasar yang wajib diberikan kepada warga negara. SPM merupakan bagian dari urusan pemerintahan wajib yang harus diselenggarakan oleh pemerintah daerah.

Penerapan Standar Pelayanan Minimal (SPM) di kelurahan dapat meningkatkan kinerja dan kualitas pelayanan, sehingga pelayanan yang diberikan menjadi lebih: Tidak berbelit-belit, Mudah diakses, Biaya dan waktu pelayanan jelas, Adil.

Sesuai dengan Tugas Pokok dan Fungsi yang melekat pada Kelurahan Satimpo yaitu memberikan pelayanan Administrasi Kependudukan, Perizinan, dan Non Perizinan dalam mewujudkan Visi, Misi, Motto Pelayanan Kelurahan Satimpo yaitu :

1. Visi

Terwujudnya Pelayanan Prima yang Bersih, Cepat dan Tepat disegala Bidang

2. Misi

- 1) Mewujudkan Tata Pemerintahan yang Tertib dan Akurat.
- 2) Meningkatkan Pertumbuhan Perekonomian dan Pembangunan Masyarakat.
- 3) Meningkatkan Kesejahteraan Masyarakat Melalui Pemberdayaan Masyarakat.
- 4) Menciptakan Ketertiban dan Keamanan yang Kondusif dan Bermartabat.
- 5) Menciptakan Aparatur Pemerintah yang Bersih dan Berwibawa.

3. Motto Pelayanan

Melayani dengan "SIGAP" (Senyum, Ikhlas, Gigih, Akuntabel, Prima)

4. Maklumat Pelayanan

1. Berjanji dan memiliki kesanggupan untuk melaksanakan Pelayanan Publik sesuai dengan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan;
2. Memberikan Pelayanan Publik Sesuai dengan Kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus menerus;
3. Bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan apabila Pelayanan Publik yang diberikan tidak sesuai dengan standar yang ditetapkan.

B. STANDAR PELAYANAN

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, Kelurahan Satimpo melayani 9 jenis pelayanan Bidang Pemerintahan dan Trantibum, 7 jenis pelayanan di Bidang Pemberdayaan Masyarakat, 4 jenis di Bidang Ekonomi dan Pembangunan yaitu:

1. Jenis Pelayanan

a. Seksi Pemerintahan dan Trantibum

1. Pelayanan Surat Keterangan Domisili;
2. Pelayanan Surat Keterangan Kehilangan;
3. Pelayanan Surat Pengantar Izin Keramaian;
4. Pelayanan Surat Keterangan Kematian;
5. Pelayanan Surat Keterangan Ahli Waris;
6. Pelayanan Surat Keterangan Ahli Waris (Santunan Kematian);
7. Pelayanan Surat Keterangan Warga Negara Asing;
8. Pelayanan Surat Keterangan Satu Orang yang Sama;
9. Pelayanan Surat Keterangan Penduduk Non Permanen;

b. Seksi Pemberdayaan Masyarakat

1. Pelayanan Surat Keterangan Duda / Janda;
2. Pelayanan Surat Keterangan Ghoib;
3. Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu;
4. Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu (Santunan Kematian);
5. Pelayanan Surat Keterangan Belum Menikah;

6. Pelayanan Surat Pengantar Menikah;
7. Pelayanan Surat Keterangan Kematian Suami / Istri (N-6);

c. Seksi Ekonomi dan Pembangunan

1. Pelayanan Surat Keterangan Domisili Perusahaan atau Organisasi;
2. Pelayanan Surat Keterangan Domisili Usaha;
3. Pelayanan Surat Rekomendasi PDAM / PLN;
4. Pelayanan Surat Keterangan Penghasilan;

2. Komponen Standar Pelayanan

Dalam rangka memberikan pelayanan kepada masyarakat, Kelurahan Satimpo menetapkan dan menerapkan Komponen Standar Pelayanan yang dibedakan menjadi dua bagian yaitu:

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) meliputi:

1. Persyaratan

Dalam proses penyelenggaraan persyaratan pelayanan harus dapat dipenuhi baik teknis maupun administrasi agar memperhatikan prinsip kesederhanaan, keterkaitan, konsistensi, dan akuntabilitas artinya persyaratan mudah dipenuhi, diikuti, tidak memberatkan serta dapat dipertanggungjawabkan kebenaran dan kepastiannya.

2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Dalam memberikan pelayanan, sistem, mekanisme, dan prosedur merupakan tata cara pelayanan yang dilakukan untuk setiap jenis layanan untuk menunjang dan tertib dalam pelaksanaan mekanisme dan prosedur harus didukung SOP (Standar Operasional Prosedur) dengan memperhatikan prinsip kesederhanaan dan akuntabilitas.

3. Jangka Waktu Penyelesaian

Adapun jangka waktu dan penyelesaian dalam penyelenggaraan pelayanan di Kelurahan Satimpo adalah satu hari kerja misal surat

Pengantar Akta Kelahiran jika berkas sudah lengkap prosesnya berlangsung sekitar 30 menit.

4. Biaya/Tarif

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di Kelurahan Satimpo semua jenis layanan tidak dipungut biaya (GRATIS). Hal ini mengacu kepada Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang- Undang No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Dimana dalam pasal 79a disebutkan bahwa dokumen kependudukan tidak dipungut biaya dan juga mengacu kepada Peraturan Walikota Bontang Nomor 31 Tahun 2018 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Daerah.

5. Produk Pelayanan

Kelurahan Satimpo melayani 9 jenis pelayanan di Pemerintahan, Ketentraman Dan Ketertiban Umum, 7 jenis pelayanan di Bidang Pemberdayaan Masyarakat, 4 jenis Bidang Ekonomi dan Pembangunan

6. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Untuk penanganan pengaduan, saran, dan masukan terhadap penyelenggaraan pelayanan di Kelurahan Satimpo, maka Kelurahan Satimpo telah menyiapkan layanan SKM (Survei Kepuasan Masyarakat) Mandiri berupa kuesioner yang berisikan 9 kriteria pengaduan mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang 11 Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Selain itu juga disiapkan layanan website di kel-satimpo.bontangkota.go.id , layanan email di satimpobersatu01@gmail.com, facebook Kelurahan Satimpo dan layanan Instagram di [kel.satimpo_sigap](https://www.instagram.com/kel.satimpo_sigap) serta adanya Kotak Pengaduan di Meja Pelayanan Kelurahan

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan internal organisasi

1. Dasar Hukum

- a. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;
- b. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;
- c. Peraturan Pemerintah Nomor 73 Tahun 2005 tentang Kelurahan;
- d. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil
- e. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Administrasi Kependudukan Secara Online;
- f. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan;
- g. Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 28 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk Dan Pencatatan Sipil Di Daerah;
- h. Peraturan Daerah Kota Bontang Nomor 3 Tahun 2015 Tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Bontang Nomor 6 Tahun 2008 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah;
- i. Peraturan Walikota Bontang Nomor 4 Tahun 2018 Tentang Standar Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan;
- j. Peraturan Walikota Bontang Nomor 45 tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan.

2. Sarana dan Prasarana

Sarana prasarana dan fasilitas merupakan peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan. Sarana

prasarana dan fasilitas dalam rangka menunjang pelaksanaan pelayanan di Kelurahan Satimpo seperti ruang tunggu, kotak saran, akses disabilitas, free wifi, kamar mandi, tempat parkir, TV dan AC.

3. Kompetensi Pelaksana

Dalam penyelenggaraan pelayanan di Kelurahan Satimpo dipastikan telah sesuai dengan bidang tugas masing-masing.

4. Pengawasan Internal

Untuk menjamin aktivitas penyelenggaraan pelayanan agar dapat berjalan optimal dan konsisten maka Kelurahan Satimpo dalam memberikan proses maupun produk pelayanan dipantau oleh Kepala Seksi, Sekretaris Lurah, dan Lurah. Dan hasil pengawasan langsung terhadap pelayanan jika ditemukan masalah langsung diadakan rapat untuk dicarikan solusi agar masalah tidak menjadi berlarut-larut. Pengawasan ini sangat perlu dilakukan secara terus- menerus untuk mencegah terjadinya kesalahan / penyimpangan, membina dan membangun iklim dan budaya kerja yang tertib, taat asas, mengembangkan etos kerja, disiplin dan produktif.

5. Jumlah Pelaksana

Dalam penyelenggaraan pelayanan pada Kelurahan Satimpo didukung 13 orang PNS dan 9 orang Tenaga Kontrak Daerah.

6. Jaminan Pelayanan

Dengan menerapkan SOP (Standar Operasional Prosedur) yang telah ditetapkan.

7. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan

Dengan menetapkan dan menerapkan Visi Misi Kota Bontang dan Motto Pelayanan Kelurahan Satimpo serta Maklumat Pelayanan yang berisikan tentang pernyataan kesanggupan pimpinan / Lurah untuk menyelenggarakan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan dan apabila tidak menepati janjinya bersedia menerima sanksi sesuai

peraturan perundang-undangan yang berlaku. Jadi dengan visi, misi, dan Motto Pelayanan serta Maklumat Pelayanan tersebut diatas berarti pimpinan komitmen untuk memberikan kepastian rasa aman bebas dari bahaya dan resiko keragu-raguan.

8. Evaluasi Kinerja Pelaksana

Evaluasi kinerja pelaksana pelayanan sangat diperlukan baik secara periodik dan berkesinambungan, tujuan untuk mengetahui kondisi perkembangan dan mengukur perkembangan dan keberhasilan serta mengetahui hambatan/kendala yang ditemukan dalam rangka pelaksanaan standar pelayanan yang selanjutnya dilakukan perbaikan terutama untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan salah satunya dengan SKM (Survei Kepuasan Masyarakat).

Bontang, 15 Oktober 2024



Maryono, S.IP, M.A.P
Penata / III c

NIP. 198401072009031003



PEMERINTAH KOTA BONTANG
KECAMATAN BONTANG SELATAN
KELURAHAN SATIMPO

Jalan Ulin RT. 20 Bontang Selatan, Bontang, Kalimantan Timur 75325
Pos-el satimpobersatu01@gmail.com
Laman kel-satimpo.bontangkota.go.id

KEPUTUSAN LURAH
NOMOR : 182 TAHUN 2024

TENTANG
PENETAPAN STANDAR PELAYANAN
KELURAHAN SATIMPO

- 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 berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Lurah tentang Standar Pelayanan pada Kantor Kelurahan Satimpo.
- 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. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
4. Peraturan Walikota Bontang Nomor 9 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kelurahan;
5. Peraturan Walikota Bontang Nomor 50 Tahun 2008 tentang Rincian Pokok dan Fungsi Organisasi Kelurahan Kota Bontang;

6. Peraturan Walikota Bontang Nomor 48 Tahun 2010 tentang Perubahan atas Peraturan Walikota Bontang Nomor 50 Tahun 2008 Rincian Pokok dan Fungsi Organisasi Kelurahan Kota Bontang;
7. Peraturan Walikota Bontang Nomor 11 Tahun 2012 tentang Pelimpahan Sebagian Urusan Pemerintahan Kepada Lurah.
8. Peraturan Walikota Bontang Nomor 45 tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan
9. Peraturan Walikota Bontang Nomor 4 Tahun 2018 Tentang Standar Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan.

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan :
- KESATU : Standar Pelayanan pada Kantor Kelurahan Satimpo sebagaimana tercantum dalam lampiran keputusan ini yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan;
- KEDUA : Standar Pelayanan pada Kantor Kelurahan Satimpo meliputi:
1. Pelayanan Surat Keterangan Domisili;
 2. Pelayanan Surat Keterangan Kehilangan;
 3. Pelayanan Surat Pengantar Izin Keramaian;
 4. Pelayanan Surat Keterangan Kematian;
 5. Pelayanan Surat Keterangan Ahli Waris;
 6. Pelayanan Surat Keterangan Ahli Waris (Santunan Kematian);
 7. Pelayanan Surat Keterangan Warga Negara Asing;
 8. Pelayanan Surat Keterangan Satu Orang yang Sama;
 9. Pelayanan Surat Keterangan Penduduk Non Permanen;
 10. Pelayanan Surat Keterangan Duda / Janda;
 11. Pelayanan Surat Keterangan Ghoib;
 12. Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu;

- 13. Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu (Santunan Kematian);
- 14. Pelayanan Surat Keterangan Belum Menikah;
- 15. Pelayanan Surat Pengantar Menikah;
- 16. Pelayanan Surat Keterangan Kematian Suami / Istri (N-6);
- 17. Pelayanan Surat Keterangan Domisili Perusahaan atau Organisasi;
- 18. Pelayanan Surat Keterangan Domisili Usaha;
- 19. Pelayanan Surat Rekomendasi PDAM / PLN;
- 20. Pelayanan Surat Keterangan Penghasilan;

KETIGA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Diktum KEDUA wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawasan dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

KEEMPAT : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dan dengan ketentuan akan diubah dan diperbaiki bilamana terdapat kekeliruan dalam Surat Keputusan ini.

Ditetapkan di Bontang

Pada tanggal 15 Oktober 2024



Maryono, S.IP, M.A.P

Penata / III c

NIP. 198401072009031003

Tembusan disampaikan kepada Yth:

1. Kabag. Organisasi Sekretariat Daerah Kota Bontang
2. Camat Bontang Selatan

Lampiran Surat Keputusan Lurah Satimpo

Nomor : 182 Tahun 2024

Tanggal : 15 Oktober 2024

Tentang : Standar Pelayanan Kelurahan Satimpo

1. Pelayanan Surat Keterangan Domisili

No	Komponen	Uraian
Proses Penyampaian Layanan (Service Delivery)		
1	Persyaratan	1. Surat Pengantar RT 2. Fc. KTP 3. Fc. Kartu Keluarga (KK)
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon datang membawa berkas persyaratan yang telah ditentukan; 2. Petugas Memeriksa Berkas permohonan, jika masih ada yang kurang dikembalikan ke pemohon, Jika lengkap berkas diproses 3. Petugas Mengetik Surat Keterangan Domisili 4. Kepala Seksi / Sekretaris Lurah Memeriksa Draft, jika masih ada yang salah dikembalikan ke staf untuk diperbaiki, jika sudah benar diparaf 5. Lurah Memeriksa Draft, jika masih ada yang salah dikembalikan ke Kepala Seksi / Sekretaris Lurah untuk diperbaiki, jika sudah benar ditandatangani Lurah (apabila Lurah tidak berada ditempat maka dikembalikan ke Kepala Seksi / Sekretaris Lurah untuk ditandatangani) Petugas memberikan nomor dan stempel 6. pada Draft serta mencatat dalam Buku Agenda Surat

No	Komponen	Uraian
		7. Petugas Menyerahkan Berkas kepada pemohon
3	Jangka Waktu Penyelesaian	30 Menit
4	Biaya/Tarif	Rp. 0,- (Nol Rupiah) / Gratis
5	Produk Layanan	Surat Keterangan Domisili
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Website : kel-satimpo.bontangkota.go.id Email : satimpobersatu01@gmail.com Facebook : Kelurahan Satimpo Instagram : kel.satimpo_sigap Nomor HP : 0823 1000 6908
Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing)		
7	Dasar Hukum	1. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 21 Tahun 2021 Tentang Pedoman Tata Naskah Dinas Instansi Pemerintah 2. Peraturan Walikota Bontang Nomor 29 Tahun 2023 tentang Pedoman Tata Naskah Dinas di Lingkungan Pemerintah Kota Bontang
8	Sarana Prasarana dan atau Fasilitas	1. Ruang Tunggu 2. Kotak Saran 3. Akses Disabilitas 4. Kamar Mandi 5. Free Wifi 6. Tempat Parkir 7. TV 8. AC
9	Kompetensi Pelaksana	Kompetensi tiap pelaksana pada Kelurahan dipastikan telah sesuai dengan bidang tugas masing- masing.
10	Pengawasan Internal	Pengawasan internal proses maupun produk pelayanan dipantau oleh Kepala Seksi, Sekretaris Lurah, dan Lurah.
11	Jumlah Pelaksana	3 orang

No	Komponen	Uraian
12	Jaminan Pelayanan	Standar Operasional Prosedur
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	SKM (Survei Kepuasan Masyarakat)

2. Pelayanan Surat Keterangan Kehilangan

No	Komponen	Uraian
Proses Penyampaian Layanan (Service Delivery)		
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Pengantar RT 2. Fc. KTP 3. Fc. Kartu Keluarga (KK)
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon datang membawa berkas persyaratan yang telah ditentukan; 2. Petugas Memeriksa Berkas permohonan, jika masih ada yang kurang dikembalikan ke pemohon, Jika lengkap berkas diproses 3. Petugas Mengetik Surat Keterangan Kehilangan 4. Kepala Seksi / Sekretaris Lurah Memeriksa Draft, jika masih ada yang salah dikembalikan ke staf untuk diperbaiki, jika sudah benar diparaf 5. Lurah Memeriksa Draft, jika masih ada yang salah dikembalikan ke Kepala Seksi / Sekretaris Lurah untuk diperbaiki, jika sudah benar ditandatangani Lurah (apabila Lurah tidak berada ditempat maka dikembalikan ke Kepala Seksi / Sekretaris Lurah untuk ditandatangani)

No	Komponen	Uraian
		6. Petugas memberikan nomor dan stempel pada Draft serta mencatat dalam Buku Agenda Surat 7. Petugas Menyerahkan Berkas kepada pemohon
3	Jangka Waktu Penyelesaian	30 Menit
4	Biaya/Tarif	Rp. 0,- (Nol Rupiah) / Gratis
5	Produk Layanan	Surat Keterangan Kehilangan
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Website : kel-satimpo.bontangkota.go.id Email : satimpobersatu01@gmail.com Facebook : Kelurahan Satimpo Instagram : kel.satimpo_sigap Nomor HP : 0823 1000 6908
Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing)		
7	Dasar Hukum	1. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 21 Tahun 2021 Tentang Pedoman Tata Naskah Dinas Instansi Pemerintah 2. Peraturan Walikota Bontang Nomor 29 Tahun 2023 tentang Pedoman Tata Naskah Dinas di Lingkungan Pemkot Bontang
8	Sarana Prasarana dan atau Fasilitas	1. Ruang Tunggu 2. Kotak Saran 3. Akses Disabilitas 4. Kamar Mandi 5. Free Wifi 6. Tempat Parkir 7. TV 8. AC
9	Kompetensi Pelaksana	Kompetensi tiap pelaksana pada Kelurahan dipastikan telah sesuai dengan bidang tugas masing- masing.

No	Komponen	Uraian
10	Pengawasan Internal	Pengawasan internal proses maupun produk pelayanan dipantau oleh Kepala Seksi, Sekretaris Lurah, dan Lurah.
11	Jumlah Pelaksana	3 orang
12	Jaminan Pelayanan	Standar Operasional Prosedur
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	SKM (Survei Kepuasan Masyarakat)

3. Pelayanan Surat Pengantar Izin Keramaian

No	Komponen	Uraian
Proses Penyampaian Layanan (Service Delivery)		
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Pengantar RT 2. Surat Pernyataan bermaterai 3. Fc. KTP 4. Fc. Kartu Keluarga (KK)
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon datang membawa berkas persyaratan yang telah ditentukan; 2. Petugas Memeriksa Berkas permohonan, jika masih ada yang kurang dikembalikan ke pemohon, Jika lengkap berkas diproses 3. Petugas Mengetik Surat Pengantar Izin Keramaian 4. Kepala Seksi / Sekretaris Lurah Memeriksa Draft, jika masih ada yang salah dikembalikan ke staf untuk diperbaiki, jika sudah benar diparaf 5. Lurah Memeriksa Draft, jika masih ada yang salah dikembalikan ke Kepala Seksi / Sekretaris Lurah untuk diperbaiki, jika sudah

No	Komponen	Uraian
		<p>benar ditandatangani Lurah (apabila Lurah tidak berada ditempat maka dikembalikan ke Kepala Seksi / Sekretaris Lurah untuk ditandatangani)</p> <p>6. Petugas memberikan nomor dan stempel pada Draft serta mencatat dalam Buku Agenda Surat</p> <p>7. Petugas Menyerahkan Berkas kepada pemohon</p>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	30 Menit
4	Biaya/Tarif	Rp. 0,- (Nol Rupiah) / Gratis
5	Produk Layanan	Surat Pengantar Izin Keramaian
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>Website : kel-satimpo.bontangkota.go.id</p> <p>Email : satimpobersatu01@gmail.com</p> <p>Facebook : Kelurahan Satimpo</p> <p>Instagram : kel.satimpo_sigap</p> <p>Nomor HP : 0823 1000 6908</p>
Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing)		
7	Dasar Hukum	<p>1. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 21 Tahun 2021 Tentang Pedoman Tata Naskah Dinas Instansi Pemerintah</p> <p>2. Peraturan Walikota Bontang Nomor 29 Tahun 2023 tentang Pedoman Tata Naskah Dinas di Lingkungan Pemerintah Kota Bontang</p>
8	Sarana Prasarana dan atau Fasilitas	<p>1. Ruang Tunggu</p> <p>2. Kotak Saran</p> <p>3. Akses Disabilitas</p> <p>4. Kamar Mandi</p> <p>5. Free Wifi</p> <p>6. Tempat Parkir</p> <p>7. TV</p> <p>8. AC</p>

No	Komponen	Uraian
9	Kompetensi Pelaksana	Kompetensi tiap pelaksana pada Kelurahan dipastikan telah sesuai dengan bidang tugas masing- masing.
10	Pengawasan Internal	Pengawasan internal proses maupun produk pelayanan dipantau oleh Kepala Seksi, Sekretaris Lurah, dan Lurah.
11	Jumlah Pelaksana	3 orang
12	Jaminan Pelayanan	Standar Operasional Prosedur
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	SKM (Survei Kepuasan Masyarakat)

4. Pelayanan Surat Keterangan Kematian

No	Komponen	Uraian
Proses Penyampaian Layanan (Service Delivery)		
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Pengantar RT (Jika Meninggal dirumah) 2. Fc. Surat Keterangan Kematian dari Pelayanan Kesehatan (Rumah Sakit, Puskesmas atau Kepolisian) 3. Fc. Kartu Keluarga (KK) 4. Fc. KTP 5. Fc. KTP Saksi 2 orang (Domisili Bontang)
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon datang membawa berkas persyaratan yang telah ditentukan; 2. Petugas Memeriksa Berkas permohonan, jika masih ada yang kurang dikembalikan ke pemohon, Jika lengkap berkas diproses 3.

No	Komponen	Uraian
		<p>Petugas Mengetik Surat Keterangan</p> <p>4. Kematian</p> <p>Kepala Seksi / Sekretaris Lurah Memeriksa Draft, jika masih ada yang salah dikembalikan ke staf untuk diperbaiki, jika</p> <p>5. sudah benar diparaf</p> <p>Lurah Memeriksa Draft, jika masih ada yang salah dikembalikan ke Kepala Seksi / Sekretaris Lurah untuk diperbaiki, jika sudah benar ditandatangani Lurah (apabila Lurah tidak berada ditempat maka dikembalikan ke Kepala Seksi / Sekretaris Lurah untuk</p> <p>6. ditandatangani)</p> <p>Petugas memberikan nomor dan stempel pada Draft serta mencatat dalam Buku</p> <p>7. Agenda Surat</p> <p>Petugas Menyerahkan Berkas kepada pemohon</p>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	30 Menit
4	Biaya/Tarif	Rp. 0,- (Nol Rupiah) / Gratis
5	Produk Layanan	Surat Keterangan Kematian
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>Website : kel-satimpo.bontangkota.go.id</p> <p>Email : satimpobersatu01@gmail.com</p> <p>Facebook : Kelurahan Satimpo</p> <p>Instagram : kel.satimpo_sigap</p> <p>Nomor HP : 0823 1000 6908</p>
Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing)		

No	Komponen	Uraian
7	Dasar Hukum	1. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 21 Tahun 2021 Tentang Pedoman Tata Naskah Dinas Instansi Pemerintah 2. Peraturan Walikota Bontang Nomor 29 Tahun 2023 tentang Pedoman Tata Naskah Dinas di Lingkungan Pemerintah Kota Bontang
8	Sarana Prasarana dan atau Fasilitas	1. Ruang Tunggu 2. Kotak Saran 3. Akses Disabilitas 4. Kamar Mandi 5. Free Wifi 6. Tempat Parkir 7. TV 8. AC
9	Kompetensi Pelaksana	Kompetensi tiap pelaksana pada Kelurahan dipastikan telah sesuai dengan bidang tugas masing- masing.
10	Pengawasan Internal	Pengawasan internal proses maupun produk pelayanan dipantau oleh Kepala Seksi, Sekretaris Lurah, dan Lurah.
11	Jumlah Pelaksana	3 orang
12	Jaminan Pelayanan	Standar Operasional Prosedur
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	SKM (Survei Kepuasan Masyarakat)

5. Pelayanan Surat Keterangan Ahli Waris

No	Komponen	Uraian
Proses Penyampaian Layanan (Service Delivery)		
1	Persyaratan	1. Fc. Akta Kematian 2. Fc. KTP Ahli Waris 3. Fc. Kartu Keluarga (KK)

No	Komponen	Uraian
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon datang membawa berkas persyaratan yang telah ditentukan; 2. Petugas Memeriksa Berkas permohonan, jika masih ada yang kurang dikembalikan ke pemohon, Jika lengkap berkas diproses 3. Petugas Mengetik Surat Keterangan Ahli Waris 4. Kepala Seksi / Sekretaris Lurah Memeriksa Draft, jika masih ada yang salah dikembalikan ke staf untuk diperbaiki, jika sudah benar diparaf 5. Lurah Memeriksa Draft, jika masih ada yang salah dikembalikan ke Kepala Seksi / Sekretaris Lurah untuk diperbaiki, jika sudah benar ditandatangani Lurah 6. Petugas memberikan nomor dan stempel pada Draft serta mencatat dalam Buku Agenda Surat 7. Petugas Menyerahkan Berkas kepada pemohon
3	Jangka Waktu Penyelesaian	30 Menit
4	Biaya/Tarif	Rp. 0,- (Nol Rupiah) / Gratis
5	Produk Layanan	Surat Keterangan Warga Negara Asing
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>Website : kel-satimpo.bontangkota.go.id</p> <p>Email : satimpobersatu01@gmail.com</p> <p>Facebook : Kelurahan Satimpo</p> <p>Instagram : kel.satimpo_sigap</p> <p>Nomor HP : 0823 1000 6908</p>
Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing)		

No	Komponen	Uraian
7	Dasar Hukum	1. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 21 Tahun 2021 Tentang Pedoman Tata Naskah Dinas Instansi Pemerintah 2. Peraturan Walikota Bontang Nomor 29 Tahun 2023 tentang Pedoman Tata Naskah Dinas di Lingkungan Pemerintah Kota Bontang
8	Sarana Prasarana dan atau Fasilitas	1. Ruang Tunggu 2. Kotak Saran 3. Akses Disabilitas 4. Kamar Mandi 5. Free Wifi 6. Tempat Parkir 7. TV 8. AC
9	Kompetensi Pelaksana	Kompetensi tiap pelaksana pada Kelurahan dipastikan telah sesuai dengan bidang tugas masing- masing.
10	Pengawasan Internal	Pengawasan internal proses maupun produk pelayanan dipantau oleh Kepala Seksi, Sekretaris Lurah, dan Lurah.
11	Jumlah Pelaksana	3 orang
12	Jaminan Pelayanan	Standar Operasional Prosedur
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	SKM (Survei Kepuasan Masyarakat)

6. Pelayanan Surat Keterangan Ahli Waris (Santunan Kematian)

No	Komponen	Uraian
Proses Penyampaian Layanan (Service Delivery)		
1	Persyaratan	1. Fc. Akta Kematian 2. Fc. KTP Ahli Waris

No	Komponen	Uraian
		3. Fc. Kartu Keluarga (KK) 4. Materai Rp. 10.000
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon datang membawa berkas persyaratan yang telah ditentukan; 2. Petugas Memeriksa Berkas permohonan, jika masih ada yang kurang dikembalikan ke pemohon, Jika lengkap berkas diproses 3. Petugas Mengetik Surat Keterangan Ahli Waris (Santunan Kematian) 4. Kepala Seksi / Sekretaris Lurah Memeriksa Draft, jika masih ada yang salah dikembalikan ke staf untuk diperbaiki, jika sudah benar diparaf 5. Lurah Memeriksa Draft, jika masih ada yang salah dikembalikan ke Kepala Seksi / Sekretaris Lurah untuk diperbaiki, jika sudah benar ditandatangani Lurah 6. Petugas memberikan nomor dan stempel pada Draft serta mencatat dalam Buku Agenda Surat 7. Petugas Menyerahkan Berkas kepada pemohon
3	Jangka Waktu Penyelesaian	30 Menit
4	Biaya/Tarif	Rp. 0,- (Nol Rupiah) / Gratis
5	Produk Layanan	Surat Keterangan Ahli Waris (Santunan Kematian)
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Website : kel-satimpo.bontangkota.go.id Email : satimpobersatu01@gmail.com Facebook : Kelurahan Satimpo Instagram : kel.satimpo_sigap

No	Komponen	Uraian
		Nomor HP : 0823 1000 6908
Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing)		
7	Dasar Hukum	1. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 21 Tahun 2021 Tentang Pedoman Tata Naskah Dinas Instansi Pemerintah 2. Peraturan Walikota Bontang Nomor 29 Tahun 2023 tentang Pedoman Tata Naskah Dinas di Lingkungan Pemkot Bontang
8	Sarana Prasarana dan atau Fasilitas	1. Ruang Tunggu 2. Kotak Saran 3. Akses Disabilitas 4. Kamar Mandi 5. Free Wifi 6. Tempat Parkir 7. TV 8. AC
9	Kompetensi Pelaksana	Kompetensi tiap pelaksana pada Kelurahan dipastikan telah sesuai dengan bidang tugas
10	Pengawasan Internal	Pengawasan internal proses maupun produk pelayanan dipantau oleh Kepala Seksi, Sekretaris Lurah, dan Lurah.
11	Jumlah Pelaksana	3 orang
12	Jaminan Pelayanan	Standar Operasional Prosedur
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	SKM (Survei Kepuasan Masyarakat)

7. Pelayanan Surat Keterangan Warga Negara Asing

No	Komponen	Uraian
Proses Penyampaian Layanan (Service Delivery)		
1	Persyaratan	1. Surat Pengantar RT 2. Fc. Pasport 3. Fc. Surat Imigrasi

No	Komponen	Uraian
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon datang membawa berkas persyaratan yang telah ditentukan; 2. Petugas Memeriksa Berkas permohonan, jika masih ada yang kurang dikembalikan ke pemohon, Jika lengkap berkas diproses 3. Petugas Mengetik Surat Keterangan WNA 4. Kepala Seksi / Sekretaris Lurah Memeriksa Draft, jika masih ada yang salah dikembalikan ke staf untuk diperbaiki, jika sudah benar diparaf 5. Lurah Memeriksa Draft, jika masih ada yang salah dikembalikan ke Kepala Seksi / Sekretaris Lurah untuk diperbaiki, jika sudah benar ditandatangani 6. Petugas memberikan nomor dan stempel pada Draft serta mencatat dalam Buku Agenda Surat 7. Petugas Menyerahkan Berkas kepada pemohon
3	Jangka Waktu Penyelesaian	30 Menit
4	Biaya/Tarif	Rp. 0,- (Nol Rupiah) / Gratis
5	Produk Layanan	Surat Keterangan Warga Negara Asing
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>Website : kel-satimpo.bontangkota.go.id</p> <p>Email : satimpobersatu01@gmail.com</p> <p>Facebook : Kelurahan Satimpo</p> <p>Instagram : kel.satimpo_sigap</p> <p>Nomor HP : 0823 1000 6908</p>
Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing)		

No	Komponen	Uraian
7	Dasar Hukum	1. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 21 Tahun 2021 Tentang Pedoman Tata Naskah Dinas Instansi Pemerintah 2. Peraturan Walikota Bontang Nomor 29 Tahun 2023 tentang Pedoman Tata Naskah Dinas di Lingkungan Pemkot Bontang
8	Sarana Prasarana dan atau Fasilitas	1. Ruang Tunggu 2. Kotak Saran 3. Akses Disabilitas 4. Kamar Mandi 5. Free Wifi 6. Tempat Parkir 7. TV 8. AC
9	Kompetensi Pelaksana	Kompetensi tiap pelaksana pada Kelurahan dipastikan telah sesuai dengan bidang tugas masing- masing.
10	Pengawasan Internal	Pengawasan internal proses maupun produk pelayanan dipantau oleh Kepala Seksi, Sekretaris Lurah, dan Lurah.
11	Jumlah Pelaksana	3 orang
12	Jaminan Pelayanan	Standar Operasional Prosedur
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	SKM (Survei Kepuasan Masyarakat)

8. Pelayanan Surat Keterangan Satu Orang yang Sama

No	Komponen	Uraian
Proses Penyampaian Layanan (Service Delivery)		
1	Persyaratan	1. Surat Pengantar RT 2. Fc. KTP 3. Fc. Kartu Keluarga (KK)

No	Komponen	Uraian
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon datang membawa berkas persyaratan yang telah ditentukan; 2. Petugas Memeriksa Berkas permohonan, jika masih ada yang kurang dikembalikan ke pemohon, Jika lengkap berkas diproses 3. Petugas Mengetik Surat Keterangan Satu Orang yang Sama 4. Kepala Seksi / Sekretaris Lurah Memeriksa Draft, jika masih ada yang salah dikembalikan ke staf untuk diperbaiki, jika sudah benar diparaf 5. Lurah Memeriksa Draft, jika masih ada yang salah dikembalikan ke Kepala Seksi / Sekretaris Lurah untuk diperbaiki, jika sudah benar ditandatangani Lurah (apabila Lurah tidak berada ditempat maka dikembalikan ke Kepala Seksi / Sekretaris Lurah untuk ditandatangani) 6. Petugas memberikan nomor dan stempel pada Draft serta mencatat dalam Buku Agenda Surat 7. Petugas Menyerahkan Berkas kepada pemohon
3	Jangka Waktu Penyelesaian	30 Menit
4	Biaya/Tarif	Rp. 0,- (Nol Rupiah) / Gratis
5	Produk Layanan	Surat Keterangan Satu Orang yang Sama
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>Website : kel-satimpo.bontangkota.go.id</p> <p>Email : satimpobersatu01@gmail.com</p> <p>Facebook : Kelurahan Satimpo</p> <p>Instagram : kel.satimpo_sigap</p>

No	Komponen	Uraian
		Nomor HP : 0823 1000 6908
Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing)		
7	Dasar Hukum	1. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 21 Tahun 2021 Tentang Pedoman Tata Naskah Dinas Instansi Pemerintah 2. Peraturan Walikota Bontang Nomor 29 Tahun 2023 tentang Pedoman Tata Naskah Dinas di Lingkungan Pemkot Bontang
8	Sarana Prasarana dan atau Fasilitas	1. Ruang Tunggu 2. Kotak Saran 3. Akses Disabilitas 4. Kamar Mandi 5. Free Wifi 6. Tempat Parkir 7. TV 8. AC
9	Kompetensi Pelaksana	Kompetensi tiap pelaksana pada Kelurahan dipastikan telah sesuai dengan bidang tugas
10	Pengawasan Internal	Pengawasan internal proses maupun produk pelayanan dipantau oleh Kepala Seksi, Sekretaris Lurah, dan Lurah.
11	Jumlah Pelaksana	3 orang
12	Jaminan Pelayanan	Standar Operasional Prosedur
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	SKM (Survei Kepuasan Masyarakat)

9. Pelayanan Surat Keterangan Penduduk Non Permanen

No	Komponen	Uraian
Proses Penyampaian Layanan (Service Delivery)		
1	Persyaratan	1. Surat Pengantar RT 2. Fc. KTP 3. Fc. Kartu Keluarga (KK)

No	Komponen	Uraian
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon datang membawa berkas persyaratan yang telah ditentukan; 2. Petugas Memeriksa Berkas permohonan, jika masih ada yang kurang dikembalikan ke pemohon, Jika lengkap berkas diproses 3. Petugas Mengetik Surat Keterangan Penduduk Non Permanen 4. Kepala Seksi / Sekretaris Lurah Memeriksa Draft, jika masih ada yang salah dikembalikan ke staf untuk diperbaiki, jika sudah benar diparaf 5. Lurah Memeriksa Draft, jika masih ada yang salah dikembalikan ke Kepala Seksi / Sekretaris Lurah untuk diperbaiki, jika sudah benar ditandatangani Lurah (apabila Lurah tidak berada ditempat maka dikembalikan ke Kepala Seksi / Sekretaris Lurah untuk ditandatangani) 6. Petugas memberikan nomor dan stempel pada Draft serta mencatat dalam Buku Agenda Surat 7. Petugas Menyerahkan Berkas kepada pemohon
3	Jangka Waktu Penyelesaian	30 Menit
4	Biaya/Tarif	Rp. 0,- (Nol Rupiah) / Gratis
5	Produk Layanan	Surat Keterangan Penduduk Non Permanen
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>Website : kel-satimpo.bontangkota.go.id</p> <p>Email : satimpobersatu01@gmail.com</p> <p>Facebook : Kelurahan Satimpo</p> <p>Instagram : kel.satimpo_sigap</p>

No	Komponen	Uraian
		Nomor HP : 0823 1000 6908
Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing)		
7	Dasar Hukum	1. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 21 Tahun 2021 Tentang Pedoman Tata Naskah Dinas Instansi Pemerintah 2. Peraturan Walikota Bontang Nomor 29 Tahun 2023 tentang Pedoman Tata Naskah Dinas di Lingkungan Pemkot Bontang
8	Sarana Prasarana dan atau Fasilitas	1. Ruang Tunggu 2. Kotak Saran 3. Akses Disabilitas 4. Kamar Mandi 5. Free Wifi 6. Tempat Parkir 7. TV 8. AC
9	Kompetensi Pelaksana	Kompetensi tiap pelaksana pada Kelurahan dipastikan telah sesuai dengan bidang tugas
10	Pengawasan Internal	Pengawasan internal proses maupun produk pelayanan dipantau oleh Kepala Seksi, Sekretaris Lurah, dan Lurah.
11	Jumlah Pelaksana	3 orang
12	Jaminan Pelayanan	Standar Operasional Prosedur
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	SKM (Survei Kepuasan Masyarakat)

10. Pelayanan Surat Keterangan Duda / Janda

No	Komponen	Uraian
Proses Penyampaian Layanan (Service Delivery)		
1	Persyaratan	1. Surat Pengantar RT 2. Fc. KTP 3. Fc. Kartu Keluarga (KK)

No	Komponen	Uraian
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon datang membawa berkas persyaratan yang telah ditentukan; 2. Petugas Memeriksa Berkas permohonan, jika masih ada yang kurang dikembalikan ke pemohon, Jika lengkap berkas diproses 3. Petugas Mengetik Surat Keterangan Duda / Janda 4. Kepala Seksi / Sekretaris Lurah Memeriksa Draft, jika masih ada yang salah dikembalikan ke staf untuk diperbaiki, jika sudah benar diparaf 5. Lurah Memeriksa Draft, jika masih ada yang salah dikembalikan ke Kepala Seksi / Sekretaris Lurah untuk diperbaiki, jika sudah benar ditandatangani Lurah (apabila Lurah tidak berada ditempat maka dikembalikan ke Kepala Seksi / Sekretaris Lurah untuk ditandatangani) 6. Petugas memberikan nomor dan stempel pada Draft serta mencatat dalam Buku Agenda Surat 7. Petugas Menyerahkan Berkas kepada pemohon
3	Jangka Waktu Penyelesaian	30 Menit
4	Biaya/Tarif	Rp. 0,- (Nol Rupiah) / Gratis
5	Produk Layanan	Surat Keterangan Duda / Janda
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>Website : kel-satimpo.bontangkota.go.id</p> <p>Email : satimpobersatu01@gmail.com</p> <p>Facebook : Kelurahan Satimpo</p> <p>Instagram : kel.satimpo_sigap</p>

No	Komponen	Uraian
		Nomor HP : 0823 1000 6908
Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing)		
7	Dasar Hukum	1. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 21 Tahun 2021 Tentang Pedoman Tata Naskah Dinas Instansi Pemerintah 2. Peraturan Walikota Bontang Nomor 29 Tahun 2023 tentang Pedoman Tata Naskah Dinas di Lingkungan Pemkot Bontang
8	Sarana Prasarana dan atau Fasilitas	1. Ruang Tunggu 2. Kotak Saran 3. Akses Disabilitas 4. Kamar Mandi 5. Free Wifi 6. Tempat Parkir 7. TV 8. AC
9	Kompetensi Pelaksana	Kompetensi tiap pelaksana pada Kelurahan dipastikan telah sesuai dengan bidang tugas
10	Pengawasan Internal	Pengawasan internal proses maupun produk pelayanan dipantau oleh Kepala Seksi, Sekretaris Lurah, dan Lurah.
11	Jumlah Pelaksana	3 orang
12	Jaminan Pelayanan	Standar Operasional Prosedur
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	SKM (Survei Kepuasan Masyarakat)

11. Pelayanan Surat Keterangan Ghoib

No	Komponen	Uraian
Proses Penyampaian Layanan (Service Delivery)		
1	Persyaratan	1. Surat Pengantar RT 2. Fc. KTP

No	Komponen	Uraian
		3. Fc. Kartu Keluarga (KK) 4. Surat Pernyataan dari Suami/Istri
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon datang membawa berkas persyaratan yang telah ditentukan; 2. Petugas Memeriksa Berkas permohonan, jika masih ada yang kurang dikembalikan ke pemohon, Jika lengkap berkas diproses 3. Petugas Mengetik Surat Keterangan Ghoib 4. Kepala Seksi / Sekretaris Lurah Memeriksa Draft, jika masih ada yang salah dikembalikan ke staf untuk diperbaiki, jika sudah benar diparaf 5. Lurah Memeriksa Draft, jika masih ada yang salah dikembalikan ke Kepala Seksi / Sekretaris Lurah untuk diperbaiki, jika sudah benar ditandatangani Lurah (apabila Lurah tidak berada ditempat maka dikembalikan ke Kepala Seksi / Sekretaris Lurah untuk ditandatangani) 6. Petugas memberikan nomor dan stempel pada Draft serta mencatat dalam Buku Agenda Surat 7. Petugas Menyerahkan Berkas kepada pemohon
3	Jangka Waktu Penyelesaian	30 Menit
4	Biaya/Tarif	Rp. 0,- (Nol Rupiah) / Gratis
5	Produk Layanan	Surat Keterangan Ghoib
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Website : kel-satimpo.bontangkota.go.id Email : satimpobersatu01@gmail.com

No	Komponen	Uraian
		Facebook : Kelurahan Satimpo Instagram : kel.satimpo_sigap Nomor HP : 0823 1000 6908
Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing)		
7	Dasar Hukum	1. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 21 Tahun 2021 Tentang Pedoman Tata Naskah Dinas Instansi Pemerintah 2. Peraturan Walikota Bontang Nomor 29 Tahun 2023 tentang Pedoman Tata Naskah Dinas di Lingkungan Pemerintah Kota Bontang
8	Sarana Prasarana dan atau Fasilitas	1. Ruang Tunggu 2. Kotak Saran 3. Akses Disabilitas 4. Kamar Mandi 5. Free Wifi 6. Tempat Parkir 7. TV 8. AC
9	Kompetensi Pelaksana	Kompetensi tiap pelaksana pada Kelurahan dipastikan telah sesuai dengan bidang tugas masing- masing.
10	Pengawasan Internal	Pengawasan internal proses maupun produk pelayanan dipantau oleh Kepala Seksi, Sekretaris Lurah, dan Lurah.
11	Jumlah Pelaksana	3 orang
12	Jaminan Pelayanan	Standar Operasional Prosedur
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	SKM (Survei Kepuasan Masyarakat)

12. Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu

No	Komponen	Uraian
Proses Penyampaian Layanan (Service Delivery)		
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Pengantar RT 2. Fc. KTP 3. Fc. Kartu Keluarga (KK) 4. Fc. Kartu Indonesia Sehat / Kartu Indonesia Pintar/ Kartu Keluarga Sejahtera (yang masuk dalam DTKS : Data Terpadu Kesejahteraan Sosial)
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon datang membawa berkas persyaratan yang telah ditentukan; 2. Petugas Memeriksa Berkas permohonan, jika masih ada yang kurang dikembalikan ke pemohon, Jika lengkap berkas diproses 3. Petugas Mengetik Surat Keterangan Tidak Mampu 4. Kepala Seksi / Sekretaris Lurah Memeriksa Draft, jika masih ada yang salah dikembalikan ke staf untuk diperbaiki, jika sudah benar diparaf 5. Lurah Memeriksa Draft, jika masih ada yang salah dikembalikan ke Kepala Seksi / Sekretaris Lurah untuk diperbaiki, jika sudah benar ditandatangani Lurah (apabila Lurah tidak berada ditempat maka dikembalikan ke Kepala Seksi / Sekretaris Lurah untuk ditandatangani) 6. Petugas memberikan nomor dan stempel pada Draft serta mencatat dalam Buku Agenda Surat

No	Komponen	Uraian
		7. Petugas Menyerahkan Berkas kepada pemohon
3	Jangka Waktu Penyelesaian	30 Menit
4	Biaya/Tarif	Rp. 0,- (Nol Rupiah) / Gratis
5	Produk Layanan	Surat Keterangan Tidak Mampu
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Website : kel-satimpo.bontangkota.go.id Email : satimpobersatu01@gmail.com Facebook : Kelurahan Satimpo Instagram : kel.satimpo_sigap Nomor HP : 0823 1000 6908
Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing)		
7	Dasar Hukum	1. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 21 Tahun 2021 Tentang Pedoman Tata Naskah Dinas Instansi Pemerintah 2. Peraturan Walikota Bontang Nomor 29 Tahun 2023 tentang Pedoman Tata Naskah Dinas di Lingkungan Pemerintah Kota Bontang
8	Sarana Prasarana dan atau Fasilitas	1. Ruang Tunggu 2. Kotak Saran 3. Akses Disabilitas 4. Kamar Mandi 5. Free Wifi 6. Tempat Parkir 7. TV 8. AC
9	Kompetensi Pelaksana	Kompetensi tiap pelaksana pada Kelurahan dipastikan telah sesuai dengan bidang tugas masing- masing.
10	Pengawasan Internal	Pengawasan internal proses maupun produk pelayanan dipantau oleh Kepala Seksi, Sekretaris Lurah, dan Lurah.
11	Jumlah Pelaksana	3 orang

No	Komponen	Uraian
12	Jaminan Pelayanan	Standar Operasional Prosedur
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	SKM (Survei Kepuasan Masyarakat)

13. Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu (Santunan Kematian)

No	Komponen	Uraian
Proses Penyampaian Layanan (Service Delivery)		
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fc. Akta Kematian 2. Fc. KTP Almarhum 3. Fc. KTP Ahli Waris 4. Fc. Kartu Keluarga (KK) 5. Terdaftar dalam DTKS (Data terpadu Kesejahteraan Sosial)
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon datang membawa berkas persyaratan yang telah ditentukan; 2. Petugas Memeriksa Berkas permohonan, jika masih ada yang kurang dikembalikan ke pemohon, Jika lengkap berkas diproses 3. Petugas Mengetik Surat Keterangan Tidak Mampu (Santunan Kematian) 4. Kepala Seksi / Sekretaris Lurah Memeriksa Draft, jika masih ada yang salah dikembalikan ke staf untuk diperbaiki, jika sudah benar diparaf 5. Lurah Memeriksa Draft, jika masih ada yang salah dikembalikan ke Kepala Seksi / Sekretaris Lurah untuk diperbaiki, jika sudah benar ditandatangani Lurah (apabila Lurah

No	Komponen	Uraian
		tidak berada ditempat maka dikembalikan ke Kepala Seksi / Sekretaris Lurah untuk ditandatangani) 6. Petugas memberikan nomor dan stempel pada Draft serta mencatat dalam Buku Agenda Surat 7. Petugas Menyerahkan Berkas kepada pemohon
3	Jangka Waktu Penyelesaian	30 Menit
4	Biaya/Tarif	Rp. 0,- (Nol Rupiah) / Gratis
5	Produk Layanan	Surat Keterangan Tidak Mampu (Santunan Kematian)
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Website : kel-satimpo.bontangkota.go.id Email : satimpobersatu01@gmail.com Facebook : Kelurahan Satimpo Instagram : kel.satimpo_sigap Nomor HP : 0823 1000 6908
Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing)		
7	Dasar Hukum	1. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 21 Tahun 2021 Tentang Pedoman Tata Naskah Dinas Instansi Pemerintah 2. Peraturan Walikota Bontang Nomor 29 Tahun 2023 tentang Pedoman Tata Naskah Dinas di Lingkungan Pemerintah Kota Bontang
8	Sarana Prasarana dan atau Fasilitas	1. Ruang Tunggu 2. Kotak Saran 3. Akses Disabilitas 4. Kamar Mandi 5. Free Wifi 6. Tempat Parkir 7. TV 8. AC

No	Komponen	Uraian
9	Kompetensi Pelaksana	Kompetensi tiap pelaksana pada Kelurahan dipastikan telah sesuai dengan bidang tugas masing- masing.
10	Pengawasan Internal	Pengawasan internal proses maupun produk pelayanan dipantau oleh Kepala Seksi, Sekretaris Lurah, dan Lurah.
11	Jumlah Pelaksana	3 orang
12	Jaminan Pelayanan	Standar Operasional Prosedur
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	SKM (Survei Kepuasan Masyarakat)

14. Pelayanan Surat Keterangan Belum Menikah

No	Komponen	Uraian
Proses Penyampaian Layanan (Service Delivery)		
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Pengantar RT 2. Fc. KTP 3. Fc. Kartu Keluarga (KK) 4. Fc. KTP Saksi 2 orang 5. Surat Pernyataan Pemohon bermaterai
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon datang membawa berkas persyaratan yang telah ditentukan; 2. Petugas Memeriksa Berkas permohonan, jika masih ada yang kurang dikembalikan ke pemohon, Jika lengkap berkas diproses 3. Petugas Mengetik Surat Keterangan Belum Menikah 4. Kepala Seksi / Sekretaris Lurah Memeriksa Draft, jika masih ada yang salah

No	Komponen	Uraian
		<p>dikembalikan ke staf untuk diperbaiki, jika sudah benar diparaf</p> <p>5. Lurah Memeriksa Draft, jika masih ada yang salah dikembalikan ke Kepala Seksi / Sekretaris Lurah untuk diperbaiki, jika sudah benar ditandatangani Lurah (apabila Lurah tidak berada ditempat maka dikembalikan ke Kepala Seksi / Sekretaris Lurah untuk ditandatangani)</p> <p>6. Petugas memberikan nomor dan stempel pada Draft serta mencatat dalam Buku Agenda Surat</p> <p>7. Petugas Menyerahkan Berkas kepada pemohon</p>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	30 Menit
4	Biaya/Tarif	Rp. 0,- (Nol Rupiah) / Gratis
5	Produk Layanan	Surat Keterangan Belum Menikah
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>Website : kel-satimpo.bontangkota.go.id</p> <p>Email : satimpobersatu01@gmail.com</p> <p>Facebook : Kelurahan Satimpo</p> <p>Instagram : kel.satimpo_sigap</p> <p>Nomor HP : 0823 1000 6908</p>
Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing)		
7	Dasar Hukum	<p>1. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 21 Tahun 2021 Tentang Pedoman Tata Naskah Dinas Instansi Pemerintah</p> <p>2. Peraturan Walikota Bontang Nomor 29 Tahun 2023 tentang Pedoman Tata Naskah</p>

No	Komponen	Uraian
		Dinas di Lingkungan Pemerintah Kota Bontang
8	Sarana Prasarana dan atau Fasilitas	1. Ruang Tunggu 2. Kotak Saran 3. Akses Disabilitas 4. Kamar Mandi 5. Free Wifi 6. Tempat Parkir 7. TV 8. AC
9	Kompetensi Pelaksana	Kompetensi tiap pelaksana pada Kelurahan dipastikan telah sesuai dengan bidang tugas masing- masing.
10	Pengawasan Internal	Pengawasan internal proses maupun produk pelayanan dipantau oleh Kepala Seksi, Sekretaris Lurah, dan Lurah.
11	Jumlah Pelaksana	3 orang
12	Jaminan Pelayanan	Standar Operasional Prosedur
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	SKM (Survei Kepuasan Masyarakat)

15. Pelayanan Surat Pengantar Menikah

No	Komponen	Uraian
Proses Penyampaian Layanan (Service Delivery)		
1	Persyaratan	1. Surat Pengantar RT 2. Fc. KTP Calon Pengantin 3. Fc. Kartu Keluarga Calon Pengantin 4. Fc. Kartu Keluarga Orang tua (jika calon pengantin tidak satu KK dengan orang tua) 5. Fc. Akta Kelahiran/Ijazah Terakhir 6. Fc. Akta Cerai/Akta Kematian Jika berstatus Duda/Janda

No	Komponen	Uraian
		7. Pas Photo Catin 3x4 : 1 lembar 8. Bibit Tanaman
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon datang membawa berkas persyaratan yang telah ditentukan; 2. Petugas Memeriksa Berkas permohonan, jika masih ada yang kurang dikembalikan ke pemohon, Jika lengkap berkas diproses 3. Petugas Mengetik Surat Pengantar Menikah Kepala Seksi / Sekretaris Lurah Memeriksa 4. Draft, jika masih ada yang salah dikembalikan ke staf untuk diperbaiki, jika sudah benar diparaf 5. Lurah Memeriksa Draft, jika masih ada yang salah dikembalikan ke Kepala Seksi / Sekretaris Lurah untuk diperbaiki, jika sudah benar ditandatangani Lurah (apabila Lurah tidak berada ditempat maka dikembalikan ke Kepala Seksi / Sekretaris Lurah untuk ditandatangani tetapi Jika Menikah diluar Bontang wajib ditanda tangani Lurah) 6. Petugas memberikan nomor dan stempel pada Draft serta mencatat dalam Buku Agenda Surat 7. Petugas Menyerahkan Berkas kepada pemohon
3	Jangka Waktu Penyelesaian	30 Menit
4	Biaya/Tarif	Rp. 0,- (Nol Rupiah) / Gratis
5	Produk Layanan	Surat Pengantar Menikah

No	Komponen	Uraian
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Website : kel-satimpo.bontangkota.go.id Email : satimpobersatu01@gmail.com Facebook : Kelurahan Satimpo Instagram : kel.satimpo_sigap Nomor HP : 0823 1000 6908
Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing)		
7	Dasar Hukum	1. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 21 Tahun 2021 Tentang Pedoman Tata Naskah Dinas Instansi Pemerintah 2. Peraturan Walikota Bontang Nomor 29 Tahun 2023 tentang Pedoman Tata Naskah Dinas di Lingkungan Pemerintah Kota Bontang
8	Sarana Prasarana dan atau Fasilitas	1. Ruang Tunggu 2. Kotak Saran 3. Akses Disabilitas 4. Kamar Mandi 5. Free Wifi 6. Tempat Parkir 7. TV 8. AC
9	Kompetensi Pelaksana	Kompetensi tiap pelaksana pada Kelurahan dipastikan telah sesuai dengan bidang tugas masing- masing.
10	Pengawasan Internal	Pengawasan internal proses maupun produk pelayanan dipantau oleh Kepala Seksi, Sekretaris Lurah, dan Lurah.
11	Jumlah Pelaksana	3 orang
12	Jaminan Pelayanan	Standar Operasional Prosedur
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	SKM (Survei Kepuasan Masyarakat)

16. Pelayanan Surat Keterangan Kematian Suami / Istri (N-6)

No	Komponen	Uraian
Proses Penyampaian Layanan (Service Delivery)		
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Pengantar RT 2. Fc. KTP 3. Fc. Kartu Keluarga (KK) 4. Fc. Akta Kematian Suami/Istri
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon datang membawa berkas persyaratan yang telah ditentukan; 2. Petugas Memeriksa Berkas permohonan, jika masih ada yang kurang dikembalikan ke pemohon, Jika lengkap berkas diproses 3. Petugas Mengetik Surat Keterangan Kematian Suami / Istri (N-6) 4. Kepala Seksi / Sekretaris Lurah Memeriksa Draft, jika masih ada yang salah dikembalikan ke staf untuk diperbaiki, jika sudah benar diparaf 5. Lurah Memeriksa Draft, jika masih ada yang salah dikembalikan ke Kepala Seksi / Sekretaris Lurah untuk diperbaiki, jika sudah benar ditandatangani Lurah (apabila Lurah tidak berada ditempat maka dikembalikan ke Kepala Seksi / Sekretaris Lurah untuk ditandatangani) 6. Petugas memberikan nomor dan stempel pada Draft serta mencatat dalam Buku Agenda Surat 7. Petugas Menyerahkan Berkas kepada pemohon
3	Jangka Waktu Penyelesaian	30 Menit

No	Komponen	Uraian
4	Biaya/Tarif	Rp. 0,- (Nol Rupiah) / Gratis
5	Produk Layanan	Surat Keterangan Kematian Suami / Istri (N-6)
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Website : kel-satimpo.bontangkota.go.id Email : satimpobersatu01@gmail.com Facebook : Kelurahan Satimpo Instagram : kel.satimpo_sigap Nomor HP : 0823 1000 6908
Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing)		
7	Dasar Hukum	1. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 21 Tahun 2021 Tentang Pedoman Tata Naskah Dinas Instansi Pemerintah 2. Peraturan Walikota Bontang Nomor 29 Tahun 2023 tentang Pedoman Tata Naskah Dinas di Lingkungan Pemkot Bontang
8	Sarana Prasarana dan atau Fasilitas	1. Ruang Tunggu 2. Kotak Saran 3. Akses Disabilitas 4. Kamar Mandi 5. Free Wifi 6. Tempat Parkir 7. TV 8. AC
9	Kompetensi Pelaksana	Kompetensi tiap pelaksana pada Kelurahan dipastikan telah sesuai dengan bidang tugas
10	Pengawasan Internal	Pengawasan internal proses maupun produk pelayanan dipantau oleh Kepala Seksi, Sekretaris Lurah, dan Lurah.
11	Jumlah Pelaksana	3 orang
12	Jaminan Pelayanan	Standar Operasional Prosedur
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	SKM (Survei Kepuasan Masyarakat)

17. Pelayanan Surat Keterangan Domisili Perusahaan atau Organisasi

No	Komponen	Uraian
Proses Penyampaian Layanan (Service Delivery)		
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Pengantar RT 2. Fc. KTP 3. Fc. Kartu Keluarga (KK) 4. Fc. Akta Pendirian
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon datang membawa berkas persyaratan yang telah ditentukan; 2. Petugas Memeriksa Berkas permohonan, jika masih ada yang kurang dikembalikan ke pemohon, Jika lengkap berkas diproses 3. Petugas Mengetik Surat Keterangan Domisili Perusahaan atau Organisasi 4. Kepala Seksi / Sekretaris Lurah Memeriksa Draft, jika masih ada yang salah dikembalikan ke staf untuk diperbaiki, jika sudah benar diparaf 5. Lurah Memeriksa Draft, jika masih ada yang salah dikembalikan ke Kepala Seksi / Sekretaris Lurah untuk diperbaiki, jika sudah benar ditandatangani Lurah (apabila Lurah tidak berada ditempat maka dikembalikan ke Kepala Seksi / Sekretaris Lurah untuk ditandatangani) 6. Petugas memberikan nomor dan stempel pada Draft serta mencatat dalam Buku Agenda Surat 7. Petugas Menyerahkan Berkas kepada pemohon
3	Jangka Waktu Penyelesaian	30 Menit

No	Komponen	Uraian
4	Biaya/Tarif	Rp. 0,- (Nol Rupiah) / Gratis
5	Produk Layanan	Surat Keterangan Domisili Perusahaan atau Organisasi
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Website : kel-satimpo.bontangkota.go.id Email : satimpobersatu01@gmail.com Facebook : Kelurahan Satimpo Instagram : kel.satimpo_sigap Nomor HP : 0823 1000 6908
Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing)		
7	Dasar Hukum	1. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 21 Tahun 2021 Tentang Pedoman Tata Naskah Dinas Instansi Pemerintah 2. Peraturan Walikota Bontang Nomor 29 Tahun 2023 tentang Pedoman Tata Naskah Dinas di Lingkungan Pemerintah Kota Bontang
8	Sarana Prasarana dan atau Fasilitas	1. Ruang Tunggu 2. Kotak Saran 3. Akses Disabilitas 4. Kamar Mandi 5. Free Wifi 6. Tempat Parkir 7. TV 8. AC
9	Kompetensi Pelaksana	Kompetensi tiap pelaksana pada Kelurahan dipastikan telah sesuai dengan bidang tugas masing- masing.
10	Pengawasan Internal	Pengawasan internal proses maupun produk pelayanan dipantau oleh Kepala Seksi, Sekretaris Lurah, dan Lurah.
11	Jumlah Pelaksana	3 orang
12	Jaminan Pelayanan	Standar Operasional Prosedur

No	Komponen	Uraian
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	SKM (Survei Kepuasan Masyarakat)

18. Pelayanan Surat Keterangan Domisili Usaha

No	Komponen	Uraian
Proses Penyampaian Layanan (Service Delivery)		
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Pengantar RT 2. Fc. KTP 3. Fc. Kartu Keluarga (KK) 4. Dokumentasi Tempat Usaha
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon datang membawa berkas persyaratan yang telah ditentukan; 2. Petugas Memeriksa Berkas permohonan, jika masih ada yang kurang dikembalikan ke pemohon, Jika lengkap berkas diproses 3. Petugas Mengetik Surat Keterangan Domisili Usaha 4. Kepala Seksi / Sekretaris Lurah Memeriksa Draft, jika masih ada yang salah dikembalikan ke staf untuk diperbaiki, jika sudah benar diparaf 5. Lurah Memeriksa Draft, jika masih ada yang salah dikembalikan ke Kepala Seksi / Sekretaris Lurah untuk diperbaiki, jika sudah benar ditandatangani Lurah (apabila Lurah tidak berada ditempat maka dikembalikan ke Kepala Seksi / Sekretaris Lurah untuk ditandatangani)

No	Komponen	Uraian
		6. Petugas memberikan nomor dan stempel pada Draft serta mencatat dalam Buku Agenda Surat 7. Petugas Menyerahkan Berkas kepada pemohon
3	Jangka Waktu Penyelesaian	30 Menit
4	Biaya/Tarif	Rp. 0,- (Nol Rupiah) / Gratis
5	Produk Layanan	Surat Keterangan Domisili Usaha
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Website : kel-satimpo.bontangkota.go.id Email : satimpobersatu01@gmail.com Facebook : Kelurahan Satimpo Instagram : kel.satimpo_sigap Nomor HP : 0823 1000 6908
Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing)		
7	Dasar Hukum	1. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 21 Tahun 2021 Tentang Pedoman Tata Naskah Dinas Instansi Pemerintah 2. Peraturan Walikota Bontang Nomor 29 Tahun 2023 tentang Pedoman Tata Naskah Dinas di Lingkungan Pemerintah Kota Bontang
8	Sarana Prasarana dan atau Fasilitas	1. Ruang Tunggu 2. Kotak Saran 3. Akses Disabilitas 4. Kamar Mandi 5. Free Wifi 6. Tempat Parkir 7. TV 8. AC
9	Kompetensi Pelaksana	Kompetensi tiap pelaksana pada Kelurahan dipastikan telah sesuai dengan bidang tugas masing- masing.

No	Komponen	Uraian
10	Pengawasan Internal	Pengawasan internal proses maupun produk pelayanan dipantau oleh Kepala Seksi, Sekretaris Lurah, dan Lurah.
11	Jumlah Pelaksana	3 orang
12	Jaminan Pelayanan	Standar Operasional Prosedur
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	SKM (Survei Kepuasan Masyarakat)

19. Pelayanan Surat Rekomendasi PDAM / PLN

No	Komponen	Uraian
Proses Penyampaian Layanan (Service Delivery)		
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Pengantar RT 2. Fc. KTP 3. Fc. Kartu Keluarga (KK) 4. Fc. Tanda Lunas PBB
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon datang membawa berkas persyaratan yang telah ditentukan; 2. Petugas Memeriksa Berkas permohonan, jika masih ada yang kurang dikembalikan ke pemohon, Jika lengkap berkas diproses 3. Petugas Mengetik Surat Rekomendasi PDAM / PLN 4. Kepala Seksi / Sekretaris Lurah Memeriksa Draft, jika masih ada yang salah dikembalikan ke staf untuk diperbaiki, jika sudah benar diparaf 5. Lurah Memeriksa Draft, jika masih ada yang salah dikembalikan ke Kepala Seksi /

No	Komponen	Uraian
		<p>Sekretaris Lurah untuk diperbaiki, jika sudah benar ditandatangani Lurah (apabila Lurah tidak berada ditempat maka dikembalikan ke Kepala Seksi / Sekretaris Lurah untuk ditandatangani)</p> <p>6. Petugas memberikan nomor dan stempel pada Draft serta mencatat dalam Buku Agenda Surat</p> <p>7. Petugas Menyerahkan Berkas kepada pemohon</p>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	30 Menit
4	Biaya/Tarif	Rp. 0,- (Nol Rupiah) / Gratis
5	Produk Layanan	Surat Rekomendasi PDAM / PLN
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>Website : kel-satimpo.bontangkota.go.id</p> <p>Email : satimpobersatu01@gmail.com</p> <p>Facebook : Kelurahan Satimpo</p> <p>Instagram : kel.satimpo_sigap</p> <p>Nomor HP : 0823 1000 6908</p>
Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing)		
7	Dasar Hukum	<p>1. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 21 Tahun 2021 Tentang Pedoman Tata Naskah Dinas Instansi Pemerintah</p> <p>2. Peraturan Walikota Bontang Nomor 29 Tahun 2023 tentang Pedoman Tata Naskah Dinas di Lingkungan Pemerintah Kota Bontang</p>
8	Sarana Prasarana dan atau Fasilitas	<p>1. Ruang Tunggu</p> <p>2. Kotak Saran</p> <p>3. Akses Disabilitas</p> <p>5. Free Wifi</p> <p>6. Tempat Parkir</p> <p>7. TV</p>

No	Komponen	Uraian
		4. Kamar Mandi 8. AC
9	Kompetensi Pelaksana	Kompetensi tiap pelaksana pada Kelurahan dipastikan telah sesuai dengan bidang tugas masing- masing.
10	Pengawasan Internal	Pengawasan internal proses maupun produk pelayanan dipantau oleh Kepala Seksi, Sekretaris Lurah, dan Lurah.
11	Jumlah Pelaksana	3 orang
12	Jaminan Pelayanan	Standar Operasional Prosedur
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	SKM (Survei Kepuasan Masyarakat)

20. Pelayanan Surat Keterangan Penghasilan

No	Komponen	Uraian
Proses Penyampaian Layanan (Service Delivery)		
1	Persyaratan	1. Surat Pernyataan Penghasilan bermaterai diketahui Ketua RT 2. Fc. KTP 3. Fc. Kartu Keluarga (KK)
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon datang membawa berkas persyaratan yang telah ditentukan; 2. Petugas Memeriksa Berkas permohonan, jika masih ada yang kurang dikembalikan ke pemohon, Jika lengkap berkas diproses 3. Petugas Mengetik Surat Rekomendasi PDAM / PLN 4. Kepala Seksi / Sekretaris Lurah Memeriksa Draft, jika masih ada yang salah

No	Komponen	Uraian
		<p>dikembalikan ke staf untuk diperbaiki, jika sudah benar diparaf</p> <p>5. Lurah Memeriksa Draft, jika masih ada yang salah dikembalikan ke Kepala Seksi / Sekretaris Lurah untuk diperbaiki, jika sudah benar ditandatangani Lurah (apabila Lurah tidak berada ditempat maka dikembalikan ke Kepala Seksi / Sekretaris Lurah untuk ditandatangani)</p> <p>6. Petugas memberikan nomor dan stempel pada Draft serta mencatat dalam Buku Agenda Surat</p> <p>7. Petugas Menyerahkan Berkas kepada pemohon</p>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	30 Menit
4	Biaya/Tarif	Rp. 0,- (Nol Rupiah) / Gratis
5	Produk Layanan	Surat Rekomendasi PDAM / PLN
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>Website : kel-satimpo.bontangkota.go.id</p> <p>Email : satimpobersatu01@gmail.com</p> <p>Facebook : Kelurahan Satimpo</p> <p>Instagram : kel.satimpo_sigap</p> <p>Nomor HP : 0823 1000 6908</p>
Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing)		
7	Dasar Hukum	<p>1. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 21 Tahun 2021 Tentang Pedoman Tata Naskah Dinas Instansi Pemerintah</p> <p>2. Peraturan Walikota Bontang Nomor 29 Tahun 2023 tentang Pedoman Tata Naskah</p>

No	Komponen	Uraian
		Dinas di Lingkungan Pemerintah Kota Bontang
8	Sarana Prasarana dan atau Fasilitas	1. Ruang Tunggu 2. Kotak Saran 3. Akses Disabilitas 4. Kamar Mandi 5. Free Wifi 6. Tempat Parkir 7. TV 8. AC
9	Kompetensi Pelaksana	Kompetensi tiap pelaksana pada Kelurahan dipastikan telah sesuai dengan bidang tugas masing- masing.
10	Pengawasan Internal	Pengawasan internal proses maupun produk pelayanan dipantau oleh Kepala Seksi, Sekretaris Lurah, dan Lurah.
11	Jumlah Pelaksana	3 orang
12	Jaminan Pelayanan	Standar Operasional Prosedur
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	SKM (Survei Kepuasan Masyarakat)

Ditetapkan di Bontang

Pada tanggal 15 Oktober 2024



Maryono, S.IP, M.A.P

Penata/ III c

NIP. 198401072009031003