



WALI KOTA PONTIANAK
PROVINSI KALIMANTAN BARAT

KEPUTUSAN WALI KOTA PONTIANAK

NOMOR 600/ORG/TAHUN 2025

TENTANG

STANDAR PELAYANAN KECAMATAN DAN KELURAHAN DI LINGKUNGAN
PEMERINTAH KOTA PONTIANAK

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

WALI KOTA PONTIANAK,

- Menimbang : a. bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik, baik yang memberikan pelayanan kepada masyarakat secara langsung maupun tidak langsung wajib menyusun, menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan untuk setiap jenis pelayanan sebagai tolok ukur dalam penyelenggaraan pelayanan di lingkungan masing-masing;
- b. bahwa dalam rangka memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan pada Kecamatan dan Kelurahan perlu ditetapkan Standar Pelayanan Kecamatan dan Kelurahan di lingkungan Pemerintah Kota Pontianak;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Wali Kota tentang Standar Pelayanan Kecamatan dan Kelurahan di Lingkungan Pemerintah Kota Pontianak;
- Mengingat : 1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. 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 sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1965 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II Tanah Laut, Daerah Tingkat II Tapin dan Daerah Tingkat II Tabalong dengan Mengubah 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 1965 Nomor 51, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2756);

3. 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 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
6. Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kota Pontianak Tahun 2016 Nomor 7, Tambahan Lembaran Daerah Kota Pontianak Nomor 149) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2024 tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Daerah Kota Pontianak Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kota Pontianak Tahun 2024 Nomor 4, Tambahan Lembaran Daerah Kota Pontianak Nomor 228);
7. Peraturan Wali Kota Nomor 79 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Struktur Organisasi, Tugas Pokok, Fungsi, Uraian Tugas dan Tata Kerja Kecamatan di Kota Pontianak (Berita Daerah Kota Pontianak Tahun 2016 Nomor 79);
8. Peraturan Wali Kota Nomor 82 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Struktur Organisasi, Tugas Pokok, Fungsi, Uraian Tugas dan Tata Kerja Kelurahan di Kota Pontianak (Berita Daerah Kota Pontianak Tahun 2016 Nomor 82);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan :

- KESATU : Standar Pelayanan Kecamatan dan Kelurahan di Lingkungan Pemerintah Kota Pontianak, sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan Wali Kota ini.
- KEDUA : Komponen Media Pengaduan ditetapkan dengan Keputusan Camat.
- KETIGA : Keputusan Wali Kota ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Pontianak
pada tanggal 9 Juli 2025

WALI KOTA PONTIANAK,

EDI RUSDI KAMTONO

LAMPIRAN

KEPUTUSAN WALI KOTA PONTIANAK NOMOR 600/ORG/TAHUN 2025 TENTANG STANDAR PELAYANAN KECAMATAN DAN KELURAHAN DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA PONTIANAK

I. PENDAHULUAN

a. Visi Kota Pontianak

“Maju, Sejahtera, Berwawasan Lingkungan Yang Humanis”

b. Misi Kota Pontianak

1. Mewujudkan Sumber Daya Manusia Yang Unggul dan Berdaya Saing;
2. Mewujudkan Tata Kelola Pemerintahan Yang Kolaboratif, Efektif, Inovatif, Adaptif, Profesional dan Akuntabel Berbasis Teknologi Informasi;
3. Mewujudkan Wilayah Perkotaan Berkelanjutan Yang Berwawasan Lingkungan dan Humanis Melalui Penyediaan Sarana, Prasarana Dasar dan Utilitas;
4. Mewujudkan Perekonomian Inklusif, Stabil, Produktif, Kreatif dan Inovatif; dan
5. Mewujudkan Kehidupan Masyarakat Yang Harmonis, Taat Hukum, Tentram dan Tertib untuk Mencapai Ketahanan Sosial dan Budaya.

c. Maklumat Pelayanan

“DENGAN INI KAMI MENYATAKAN SANGGUP MENYELANGGARAKAN PELAYANAN SESUAI STANDAR PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN, MEMBERIKAN PELAYANAN SESUAI KEWAJIBAN DAN MELAKUKAN PERBAIKAN SECARA TERUS MENERUS SERTA BERSEDIYA MENERIMA SANKSI DAN/ATAU MEMBERIKAN KOMPENSASI APABILA PELAYANAN YANG DIBERIKAN TIDAK SESUAI DENGAN STANDAR PELAYANAN”.

II. STANDAR PELAYANAN KECAMATAN DAN KELURAHAN

a. Jenis Standar Pelayanan Kecamatan terdiri dari:

1. Pelayanan Registrasi Surat Keterangan Ahli Waris;
2. Pelayanan Surat Dispensasi Nikah; dan
3. Pelayanan Registrasi Formulir Pendaftaran Tentara Nasional Indonesia/Kepolisian Negara Republik Indonesia.

b. Jenis Standar Pelayanan Kelurahan terdiri dari:

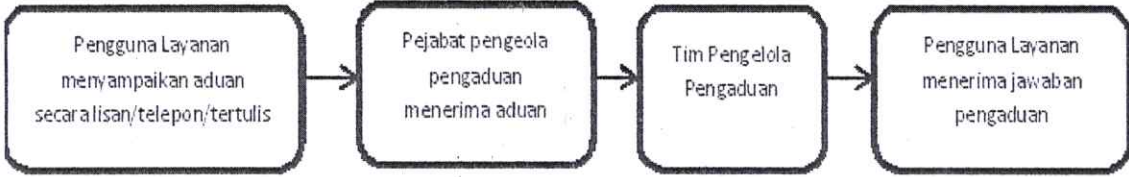
1. Pelayanan Surat Pengantar Nikah;
2. Pelayanan Registrasi Surat Pernyataan Penguasaan Fisik Bidang Tanah;
3. Pelayanan Registrasi Formulir Pelaporan Kematian;
4. Pelayanan Surat Keterangan Organisasi Kemasyarakatan; dan
5. Pelayanan Registrasi Surat Keterangan Ahli Waris.

III. JENIS STANDAR PELAYANAN KECAMATAN

a. Pelayanan Registrasi Surat Keterangan Ahli Waris

Service Delivery

1.	Persyaratan
	a) surat Keterangan Ahli Waris dari Kelurahan; b) surat Pernyataan Ahli Waris; c) surat Silsilah Ahli Waris; d) surat Keterangan Rukun Tetangga; e) fotokopi Akta Kematian waris; f) fotokopi Surat Nikah waris/Itsbaat Nikah dari Pengadilan Agama; g) fotokopi Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga dan Akta Lahir bagi seluruh Ahli Waris sesuai urutan lahir; h) fotokopi Kartu Tanda Penduduk saksi 2 (dua) orang yang tidak memiliki hubungan keluarga langsung dan mengetahui tentang silsilah keluarga; i) surat kuasa bagi pemohon yang bukan Ahli Waris bermaterai Rp10.000,00.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
	Masyarakat/ Pemohon Loket/ Petugas layanan Menyampaikan berkas lengkap Menerima surat keterangan ahli waris yang diregistrasi Prosedur: a) masyarakat/pemohon menuju ke loket/petugas layanan; b) menyampaikan keperluan; c) menyampaikan persyaratan/berkas lengkap; d) dilakukan proses registrasi surat pernyataan ahli waris dari pihak Kecamatan yang sebelumnya telah melewati proses pemeriksaan berkas dan diregistrasi oleh pihak Kelurahan; e) menerima surat pernyataan ahli waris yang diregistrasi/pengesahan Camat.
3.	Jangka Waktu Pelayanan
	70 menit
4.	Biaya (tarif)
	Gratis
5.	Produk Pelayanan
	Surat Keterangan Ahli Waris
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
	a) media pengaduan dapat dilakukan melalui: 1) tatap muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan pada masing-masing kantor Kecamatan; 2) tertulis disampaikan melalui Kotak Saran/Pengaduan pada masing-masing kantor Kecamatan atau melalui surat yang dialamatkan kepada masing-masing alamat kantor Kecamatan; 3) nomor telpon/whatsapp; 4) e-mail;

5) online melalui website Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional-Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat! (www.lapor.go.id); 6) media sosial; 7) website. b) Alur Penanganan Pengaduan:  <pre> graph LR A[Pengguna Layanan menyampaikan aduan secara lisan/telepon/tertulis] --> B[Pejabat pengelola pengaduan menerima aduan] B --> C[Tim Pengelola Pengaduan] C --> D[Pengguna Layanan menerima jawaban pengaduan] </pre> c) Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan: 1) pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 Jam; 2) pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja; 3) pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja; dan 4) pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.
--

Manufacturing

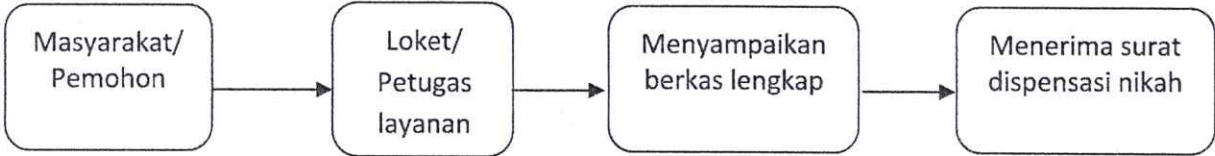
1.	Dasar Hukum
	a) Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; b) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; c) Peraturan Pemerintah Nomor 9 Tahun 1975 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan pasal 3; d) Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; e) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; f) Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kota Pontianak Tahun 2016 Nomor 7, Tambahan Lembaran Daerah Kota Pontianak Nomor 149) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2024 tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kota Pontianak Tahun 2024 Nomor 4, Tambahan Lembaran Daerah Kota Pontianak Nomor 228); g) Peraturan Wali Kota Nomor 79 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Struktur Organisasi, Tugas Pokok, Fungsi, Uraian Tugas dan Tata Kerja Kecamatan di Kota Pontianak.
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas
	a) ruang pelayanan, ruang tunggu, ruang pengaduan, ruang informasi, ruang perpustakaan, ruang laktasi, sarana prasarana kelompok rentan lainnya; b) tempat parkir, mushola; dan c) komputer, Wi-Fi publik.
3.	Kompetensi Pelaksana
	a) memahami tugas dan fungsi jabatan; b) memahami standar operasional prosedur; c) memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait; d) dapat berkomunikasi dengan baik;

	e) dapat menggunakan komputer; dan f) memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab.
4.	Pengawasan Internal
	a) pejabat pengendalian gratifikasi; b) pengawasan internal melekat dari atasan langsung; dan c) aparat pengawasan intern pemerintah.
5.	Jumlah Pelaksana
	2 (dua) sampai dengan 5 (lima) orang
6.	Jaminan Pelayanan
	a) sesuai dengan Maklumat Pelayanan yaitu pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan, yaitu: janji dan kesanggupan untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan, memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus-menerus, kesediaan untuk menerima sanksi, dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar; b) pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur; dan c) apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan maka akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan seterusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran dan ketentuan peraturan perundang-undangan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	a) informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; dan b) pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasana yang berlaku.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	a) dilakukan rapat yang dihadiri oleh Camat, Kepala Seksi, dan staf, 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan; b) survei kepuasan masyarakat dilakukan 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun; dan c) evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.

b. Pelayanan Surat Dispensasi Nikah

Service Delivery

1.	Persyaratan
	a) surat Keterangan Rukun Tetangga; b) fotokopi Kartu Tanda Penduduk; c) fotokopi Kartu Keluarga; d) surat pengantar nikah dari kelurahan; e) jika duda/janda dilengkapi Akta Kematian atau Surat Perceraian dari Pengadilan.

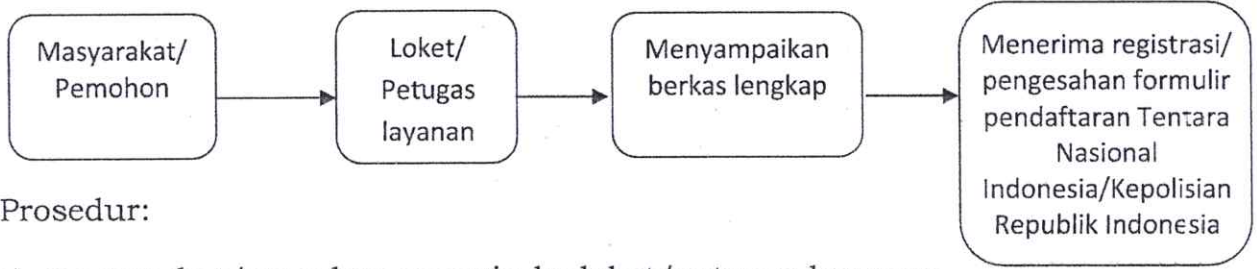
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
	 <pre> graph LR A[Masyarakat/Pemohon] --> B[Locket/Petugas layanan] B --> C[Menyampaikan berkas lengkap] C --> D[Menerima surat dispensasi nikah] </pre> Prosedur : - masyarakat/pemohon menuju ke loket petugas layanan; - menyampaikan keperluan; - menyampaikan persyaratan/berkas lengkap; - dilakukan proses penerbitan surat dispensasi nikah; - menerima surat dispensasi nikah.
3.	Jangka Waktu Pelayanan
	55 menit
4.	Biaya (tarif)
	Gratis
5.	Produk Pelayanan
	Surat Dispensasi Nikah
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
	a) media pengaduan dapat dilakukan melalui: - tatap muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan pada masing-masing kantor Kecamatan; - tertulis disampaikan melalui Kotak Saran/Pengaduan pada masing-masing kantor Kecamatan atau melalui surat yang dialamatkan kepada masing-masing alamat kantor Kecamatan; - nomor telpon/whatsapp; - e-mail; - online melalui website Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional-Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat! (www.lapor.go.id); - media sosial; - website. b) Alur Penanganan Pengaduan:  <pre> graph LR A[Pengguna Layanan menyampaikan aduan secara lisan/telepon/tertulis] --> B[Pejabat pengelola pengaduan menerima aduan] B --> C[Tim Pengelola Pengaduan] C --> D[Pengguna Layanan menerima jawaban pengaduan] </pre> c) Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan: - pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 Jam; - pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja; - pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja; dan - pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.

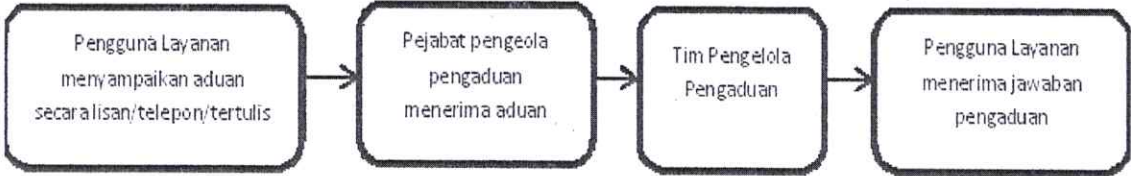
1.	Dasar Hukum
	a) Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; b) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; c) Peraturan Pemerintah Nomor 9 Tahun 1975 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan pasal 3; d) Peraturan Menteri Agama Nomor 20 Tahun 2019 tentang Pencatatan Pernikahan; e) Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; f) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; g) Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kota Pontianak Tahun 2016 Nomor 7, Tambahan Lembaran Daerah Kota Pontianak Nomor 149) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2024 tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kota Pontianak Tahun 2024 Nomor 4, Tambahan Lembaran Daerah Kota Pontianak Nomor 228); h) Peraturan Wali Kota Nomor 79 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Struktur Organisasi, Tugas Pokok, Fungsi, Uraian Tugas dan Tata Kerja Kecamatan di Kota Pontianak.
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas
	a) ruang pelayanan, ruang tunggu, ruang pengaduan, ruang informasi, ruang perpustakaan, ruang laktasi, sarana prasarana kelompok rentan lainnya; b) tempat parkir, mushola; dan c) komputer, Wi-Fi publik.
3.	Kompetensi Pelaksana
	a) memahami tugas dan fungsi jabatan; b) memahami standar operasional prosedur; c) memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait; d) dapat berkomunikasi dengan baik; e) dapat menggunakan komputer; dan f) memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab.
4.	Pengawasan Internal
	a) pejabat pengendalian gratifikasi; b) pengawasan internal melekat dari atasan langsung; dan c) aparat pengawasan intern pemerintah.
5.	Jumlah Pelaksana
	2 (dua) sampai dengan 5 (lima) orang
6.	Jaminan Pelayanan
	a) sesuai dengan Maklumat Pelayanan yaitu pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan

	Standar Pelayanan, yaitu: janji dan kesanggupan untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan, memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus-menerus, kesediaan untuk menerima sanksi, dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar; b) pelayanan yang diberi kan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur; dan c) apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan maka akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan seterusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran dan ketentuan perundang-undangan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	a) informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; b) pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasana yang berlaku.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	a) dilakukan rapat yang dihadiri oleh Camat, Kepala Seksi, dan staf, 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan; b) survei kepuasan masyarakat dilakukan 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun; dan c) evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.

c. Pelayanan Registrasi Formulir Pendaftaran Tentara Nasional Indonesia/Kepolisian Republik Indonesia

Service Delivery

1.	Persyaratan
	a) fotokopi Kartu Tanda Penduduk pemohon; b) fotokopi Kartu Tanda Penduduk orang tua/wali; c) fotokopi Kartu Keluarga; dan d) formulir pendaftaran Tentara Nasional Indonesia/Kepolisian Republik Indonesia.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
	 <pre> graph LR A[Masyarakat/ Pemohon] --> B[Loker/ Petugas layanan] B --> C[Menyampaikan berkas lengkap] C --> D[Menerima registrasi/ pengesahan formulir pendaftaran Tentara Nasional Indonesia/Kepolisian Republik Indonesia] </pre> Prosedur: a) masyarakat/pemohon menuju ke loket/petugas layanan; b) menyampaikan keperluan; c) menyampaikan persyaratan/berkas lengkap; d) dilakukan proses registrasi/pengesahan oleh pihak Kecamatan; e) menerima registrasi/pengesahan pada formulir pendaftaran Tentara Nasional Indonesia/Kepolisian Republik Indonesia.
3.	Jangka Waktu Pelayanan
	45 menit

4.	Biaya (tarif)
	Gratis
5.	Produk Pelayanan
	Registrasi/Pengesahan pada Formulir Pendaftaran Tentara Nasional Indonesia/Kepolisian Republik Indonesia
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
	a) media pengaduan dapat dilakukan melalui: 1) tatap muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan pada masing-masing kantor Kecamatan; 2) tertulis disampaikan melalui Kotak Saran/Pengaduan pada masing-masing kantor Kecamatan atau melalui surat yang dialamatkan kepada masing-masing alamat kantor Kecamatan; 3) nomor telpon/whatsapp; 4) e-mail; 5) online melalui website Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional-Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat! (www.lapor.go.id); 6) media sosial; 7) website. b) Alur Penanganan Pengaduan:  <pre> graph LR A[Pengguna Layanan menyampaikan aduan secara lisan/telepon/tertulis] --> B[Pejabat pengelola pengaduan menerima aduan] B --> C[Tim Pengelola Pengaduan] C --> D[Pengguna Layanan menerima jawaban pengaduan] </pre> c) Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan: 1) pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 Jam; 2) pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja; 3) pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja; dan 4) pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.

Manufacturing

1.	Dasar Hukum
	a) Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; b) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; c) Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; d) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; e) Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kota Pontianak Tahun 2016 Nomor 7, Tambahan Lembaran Daerah Kota Pontianak Nomor 149) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2024 tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kota Pontianak Tahun 2024 Nomor 4, Tambahan Lembaran Daerah Kota Pontianak Nomor 228);

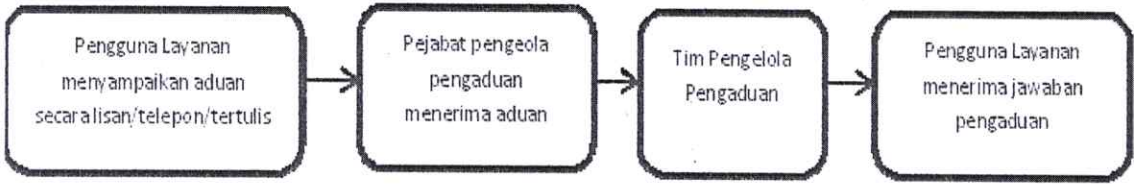
	f) Peraturan Wali Kota Nomor 79 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Struktur Organisasi, Tugas Pokok, Fungsi, Uraian Tugas dan Tata Kerja Kecamatan di Kota Pontianak.
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas
	a) ruang pelayanan, ruang tunggu, ruang pengaduan, ruang informasi, ruang perpustakaan, ruang laktasi, sarana prasarana kelompok rentan lainnya; b) tempat parkir, mushola; dan c) komputer, Wi-Fi publik.
3.	Kompetensi Pelaksana
	a) memahami tugas dan fungsi jabatan; b) memahami standar operasional prosedur; c) memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait; d) dapat berkomunikasi dengan baik; e) dapat menggunakan komputer; dan f) memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab.
4.	Pengawasan Internal
	a) pejabat pengendalian gratifikasi; b) pengawasan internal melekat dari atasan langsung; dan c) aparat pengawasan intern pemerintah.
5.	Jumlah Pelaksana
	2 (dua) sampai dengan 5 (lima) orang
6.	Jaminan Pelayanan
	a) sesuai dengan Maklumat Pelayanan yaitu pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan, yaitu: janji dan kesanggupan untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan, memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus-menerus, kesediaan untuk menerima sanksi, dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar; b) pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur; dan c) apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan maka akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan seterusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran dan ketentuan perundang-undangan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	a) informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; b) pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasana yang berlaku.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana

	a) dilakukan rapat yang dihadiri oleh Camat, Kepala Seksi, dan staf, 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan; b) survei kepuasan masyarakat dilakukan 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun; dan c) evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.
--	---

IV. JENIS STANDAR PELAYANAN KELURAHAN

a. Surat Pengantar Nikah
Service Delivery

1.	Persyaratan
	a) surat pengantar Rukun Tetangga; b) fotokopi Kartu Tanda Penduduk; c) fotokopi Kartu Keluarga; d) fotokopi Akta Kelahiran; e) fotokopi Akta Kematian/Akta Perceraian (bagi janda/duda); f) fotokopi Surat Keterangan dari Vihara/Gereja (Non Muslim); g) surat Pernyataan Belum Menikah dari pemohon yang dilengkapi dengan materai Rp 10.000,00 dan diketahui oleh orang tua/wali dan saksi; h) fotokopi Kartu Tanda Penduduk orang tua/wali dan saksi.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
	Masyarakat/ Pemohon Loket/ Petugas layanan Menyampaikan berkas lengkap Menerima surat pengantar nikah Prosedur : a) masyarakat/pemohon menuju ke loket/petugas layanan; b) menyampaikan keperluan; c) menyampaikan persyaratan/berkas lengkap; d) dilakukan proses penerbitan surat pengantar nikah oleh petugas kelurahan; dan e) menerima surat pengantar nikah.
3.	Jangka Waktu Pelayanan
	50 menit
4.	Biaya (tarif)
	Gratis
5.	Produk Pelayanan
	Surat Pengantar Nikah
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
	a) media pengaduan dapat dilakukan melalui: 1) tatap muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan pada masing-masing kantor Kelurahan;

	2) tertulis disampaikan melalui Kotak Saran/Pengaduan pada masing-masing kantor Kelurahan atau melalui surat yang dialamatkan kepada masing-masing alamat kantor Kelurahan; 3) nomor telpon/whatsapp; 4) e-mail; 5) online melalui website Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional-Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat! (www.lapor.go.id); 6) media sosial; 7) website. b) Alur Penanganan Pengaduan:  <pre> graph LR A[Pengguna Layanan menyampaikan aduan secara lisan/telepon/tertulis] --> B[Pejabat pengelola pengaduan menerima aduan] B --> C[Tim Pengelola Pengaduan] C --> D[Pengguna Layanan menerima jawaban pengaduan] </pre> c) Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan: 1) pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 Jam; 2) pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja; 3) pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja; dan 4) pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.
--	--

Manufacturing

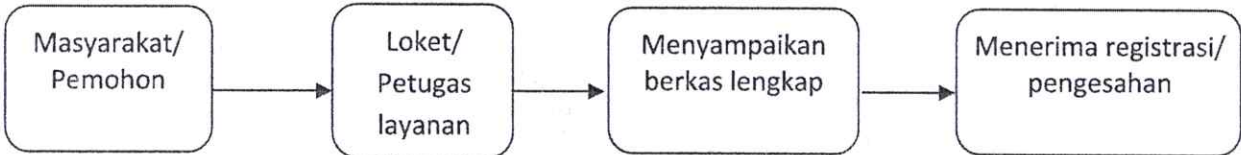
1.	Dasar Hukum
	a) Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; b) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; c) Peraturan Pemerintah Nomor 9 Tahun 1975 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan; d) Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; e) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; f) Peraturan Menteri Agama Nomor 19 Tahun 2018 tentang Pencatatan Perkawinan; g) Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kota Pontianak Tahun 2016 Nomor 7, Tambahan Lembaran Daerah Kota Pontianak Nomor 149) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2024 tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kota Pontianak Tahun 2024 Nomor 4, Tambahan Lembaran Daerah Kota Pontianak Nomor 228); h) Peraturan Wali Kota Nomor 82 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Struktur Organisasi, Tugas Pokok, Fungsi, Uraian Tugas dan Tata Kerja Kelurahan di Kota Pontianak.
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas
	a) ruang pelayanan, ruang tunggu, ruang pengaduan, ruang informasi, ruang perpustakaan, ruang laktasi, sarana prasarana kelompok rentan lainnya; b) tempat parkir, mushola; dan c) komputer, Wi-Fi publik.

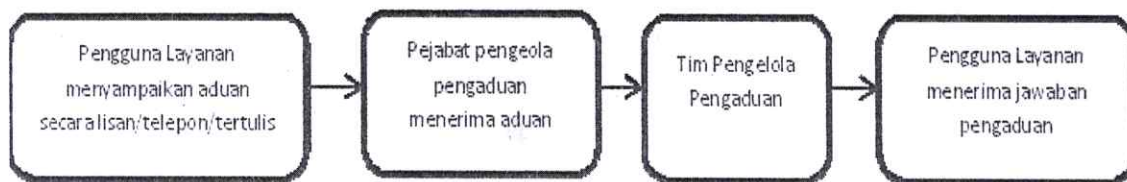
3.	Kompetensi Pelaksana
	a) memahami tugas dan fungsi jabatan; b) memahami standar operasional prosedur; c) memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait; d) dapat berkomunikasi dengan baik; e) dapat menggunakan komputer; dan f) memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab.
4.	Pengawasan Internal
	a) pejabat pengendalian gratifikasi; b) pengawasan internal melekat dari atasan langsung; dan c) aparat pengawasan intern pemerintah.
5.	Jumlah Pelaksana
	2 (dua) sampai dengan 5 (lima) orang
6.	Jaminan Pelayanan
	a) sesuai dengan Maklumat Pelayanan yaitu pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan, yaitu: janji dan kesanggupan untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan, memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus-menerus, kesediaan untuk menerima sanksi, dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar; b) pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur; dan c) apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan maka akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan seterusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran dan ketentuan perundang-undangan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	a) informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; b) pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasana yang berlaku.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	a) dilakukan rapat yang dihadiri oleh lurah, kepala seksi, dan staf, 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan; b) survei kepuasan masyarakat dilakukan 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun; dan c) evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.

b. Pelayanan Registrasi Surat Pernyataan Penguasaan Fisik Bidang Tanah

Service Delivery

1.	Persyaratan
----	-------------

	a) formulir Surat Pernyataan Penguasaan Fisik Bidang Tanah bermaterai Rp 10.000,00 yang ditandatangani pemohon dan 2 (dua) orang; b) peta bidang tanah hasil pengukuran kadastral; c) pengantar Rukun Tetangga; d) fotokopi Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Keluarga pemohon; e) surat kuasa (jika dikuasakan); f) fotokopi Kartu Tanda Penduduk saksi 2 (dua) orang; g) surat keterangan Asal Usul Tanah yang sudah ditandatangani oleh pejabat setempat pada saat itu; h) fotokopi Alas Hak Tanah yang berdekatan dengan objek tanah; i) surat jual beli (jika ada).
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
	 <pre> graph LR A[Masyarakat/ Pemohon] --> B[Locket/ Petugas layanan] B --> C[Menyampaikan berkas lengkap] C --> D[Menerima registrasi/ pengesahan] </pre> Prosedur : a) masyarakat/pemohon menuju ke loket / petugas layanan; b) menyampaikan keperluan; c) menyampaikan persyaratan/berkas lengkap; d) dilakukan proses klarifikasi oleh petugas kelurahan ke kantor Badan Pertanahan Nasional kota Pontianak; e) dilakukan peninjauan ke objek tanah oleh petugas kelurahan; dan f) menerima registrasi/pengesahan surat pernyataan penguasaan fisik bidang tanah.
3.	Jangka Waktu Pelayanan
	2 (dua) hari
4.	Biaya (tarif)
	Gratis
5.	Produk Pelayanan
	Registrasi Surat Pernyataan Penguasaan Fisik Bidang Tanah
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
	a) media pengaduan dapat dilakukan melalui: 1) tatap muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan pada masing-masing kantor Kelurahan; 2) tertulis disampaikan melalui Kotak Saran/Pengaduan pada masing-masing kantor Kelurahan atau melalui surat yang dialamatkan kepada masing-masing alamat kantor Kelurahan; 3) nomor telpon/whatsapp; 4) e-mail; 5) online melalui website Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional-Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat! (www.lapor.go.id); 6) media sosial; 7) website. b) Alur Penanganan Pengaduan:



c) Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan:

- 1) pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 jam;
- 2) pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja;
- 3) pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja; dan
- 4) pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.

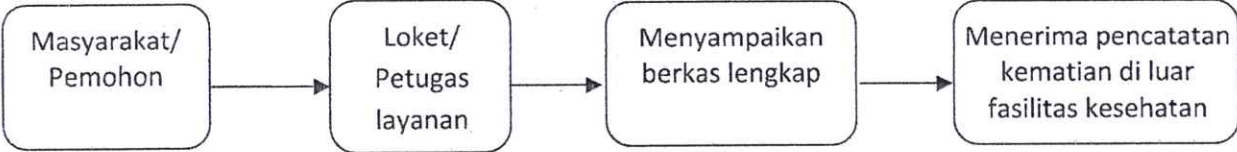
Manufacturing

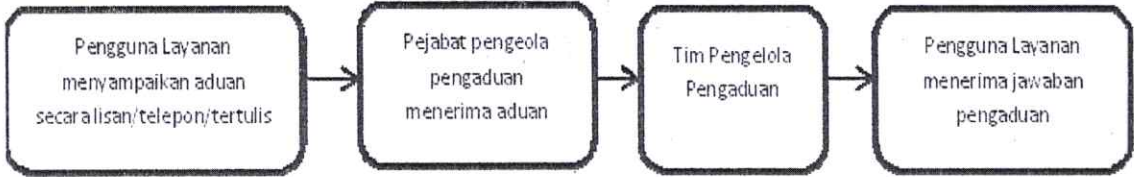
1.	Dasar Hukum
	a) Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; b) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; c) Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; d) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; e) Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 18 Tahun 2021 tentang Tata Cara Penetapan Hak Pengelolaan dan Hak Atas Tanah pasal 25; f) Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kota Pontianak Tahun 2016 Nomor 7, Tambahan Lembaran Daerah Kota Pontianak Nomor 149) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2024 tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kota Pontianak Tahun 2024 Nomor 4, Tambahan Lembaran Daerah Kota Pontianak Nomor 228); g) Peraturan Wali Kota Nomor 82 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Struktur Organisasi, Tugas Pokok, Fungsi, Uraian Tugas dan Tata Kerja Kelurahan di Kota Pontianak.
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas
	a) ruang pelayanan, ruang tunggu, ruang pengaduan, ruang informasi, ruang perpustakaan, ruang laktasi, sarana prasarana kelompok rentan lainnya; b) tempat parkir mushola; dan c) komputer, Wi-Fi publik.
3.	Kompetensi Pelaksana
	a) memahami tugas dan fungsi jabatan; b) memahami standar operasional prosedur; c) memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait; d) dapat berkomunikasi dengan baik; e) dapat menggunakan komputer; dan f) memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab.
4.	Pengawasan Internal

	a) pejabat pengendalian gratifikasi; b) pengawasan internal melekat dari atasan langsung; dan c) aparat pengawasan intern pemerintah.
5.	Jumlah Pelaksana
	2 (dua) sampai dengan 5 (lima) orang
6.	Jaminan Pelayanan
	a) sesuai dengan Maklumat Pelayanan yaitu pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan, yaitu: janji dan kesanggupan untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan, memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus-menerus, kesediaan untuk menerima sanksi, dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar; b) pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur; dan c) apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan maka akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan seterusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran dan ketentuan perundang-undangan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	a) informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; b) pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasana yang berlaku.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	a) dilakukan rapat yang dihadiri oleh lurah, kepala seksi, dan staf, 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan; b) survei kepuasan masyarakat dilakukan 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun; dan c) evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.

c. Pelayanan Registrasi Formulir Pelaporan Kematian

Service Delivery

1.	Persyaratan
	a) formulir kematian; b) surat keterangan Rukun Tetangga; c) fotokopi Kartu Tanda Penduduk saksi 2 (dua) orang; d) fotokopi Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk yang meninggal; e) surat pernyataan (apabila meninggal di rumah).
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
	 <pre> graph LR A[Masyarakat/ Pemohon] --> B[Locket/ Petugas layanan] B --> C[Menyampaikan berkas lengkap] C --> D[Menerima pencatatan kematian di luar fasilitas kesehatan] </pre> Prosedur: a) masyarakat/pemohon menuju ke loket / petugas layanan; b) menyampaikan keperluan dan mengisi formulir F-2.01;

	c) menyampaikan persyaratan/berkas lengkap; d) dilakukan proses pencatatan kematian di luar fasilitas kesehatan (di rumah) oleh petugas kelurahan; dan e) menerima pencatatan kematian di luar fasilitas kesehatan.
3.	Jangka Waktu Pelayanan
	50 menit
4.	Biaya (tarif)
	Gratis
5.	Produk Pelayanan
	Pencatatan Kematian di Luar Fasilitas Kesehatan (sebagai pengantar untuk syarat diterbitkannya Akta Kematian oleh Disdukcapil)
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
	a) media pengaduan dapat dilakukan melalui: 1) tatap muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan pada masing-masing kantor Kelurahan; 2) tertulis disampaikan melalui Kotak Saran/Pengaduan pada masing-masing kantor Kelurahan atau melalui surat yang dialamatkan kepada masing-masing alamat kantor Kelurahan; 3) nomor telpon/whatsapp; 4) e-mail; 5) online melalui website Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional-Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat! (www.lapor.go.id); 6) media sosial; 7) website. b) Alur Penanganan Pengaduan:  <pre> graph LR A[Pengguna Layanan menyampaikan aduan secara lisan/telepon/tertulis] --> B[Pejabat pengelola pengaduan menerima aduan] B --> C[Tim Pengelola Pengaduan] C --> D[Pengguna Layanan menerima jawaban pengaduan] </pre> c) Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan: 1) pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 jam; 2) pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja; 3) pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja; dan 4) pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.

Manufacturing

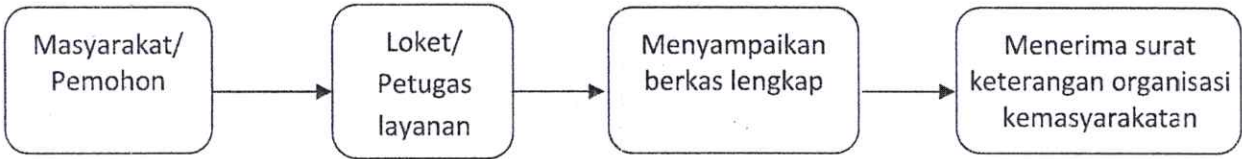
1.	Dasar Hukum
	a) Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; b) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; c) Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

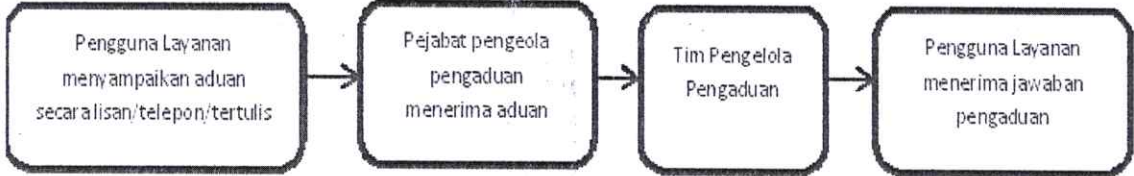
	d) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; e) Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; f) Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku Yang Digunakan Dalam Administrasi Kependudukan; g) Surat Edaran Menteri Dalam Negeri Nomor 470/13287/Dukcapil; h) Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kota Pontianak Tahun 2016 Nomor 7, Tambahan Lembaran Daerah Kota Pontianak Nomor 149) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2024 tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kota Pontianak Tahun 2024 Nomor 4, Tambahan Lembaran Daerah Kota Pontianak Nomor 228); i) Peraturan Wali Kota Nomor 82 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Struktur Organisasi, Tugas Pokok, Fungsi, Uraian Tugas dan Tata Kerja Kelurahan di Kota Pontianak
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas
	a) ruang pelayanan, ruang tunggu, ruang pengaduan, ruang informasi, ruang perpustakaan, ruang laktasi, sarana prasarana kelompok rentan lainnya; b) tempat parkir, mushola; dan c) komputer, Wi-Fi publik.
3.	Kompetensi Pelaksana
	a) memahami tugas dan fungsi jabatan; b) memahami standar operasional prosedur; c) memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait; d) dapat berkomunikasi dengan baik; e) dapat menggunakan komputer; dan f) memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab.
4.	Pengawasan Internal
	a) pejabat pengendalian gratifikasi; b) pengawasan internal melekat dari atasan langsung; dan c) aparat pengawasan intern pemerintah.
5.	Jumlah Pelaksana
	2 (dua) sampai dengan 5 (lima) orang
6.	Jaminan Pelayanan
	a) sesuai dengan Maklumat Pelayanan yaitu pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan, yaitu: janji dan kesanggupan untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan, memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus-menerus, kesediaan untuk menerima sanksi, dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar; b) pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur; dan c) apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan maka akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran

	lisan, teguran tertulis dan seterusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran dan ketentuan perundang-undangan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	a) informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; b) pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasana yang berlaku.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	a) dilakukan rapat yang dihadiri oleh lurah, kepala seksi, dan staf, 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan; b) survei kepuasan masyarakat dilakukan 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun; dan c) evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.

d. Pelayanan Surat Keterangan Organisasi Kemasyarakatan

Service Delivery

1.	Persyaratan
	a) surat keterangan Rukun Tetangga; b) fotokopi Kartu Tanda Penduduk ketua/penanggung jawab; c) fotokopi Kartu Keluarga ketua/penanggung jawab; d) akta pendirian dan/atau susunan kepengurusan yang telah disahkan oleh pimpinan setingkat di atas di organisasi kemasyarakatan; e) denah lokasi kantor/sekretariat partai politik / lembaga swadaya masyarakat / organisasi kemasyarakatan.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
	 <pre> graph LR A[Masyarakat/ Pemohon] --> B[Loker/ Petugas layanan] B --> C[Menyampaikan berkas lengkap] C --> D[Menerima surat keterangan organisasi kemasyarakatan] </pre> Prosedur: a) masyarakat/pemohon menuju ke loket / petugas layanan; b) menyampaikan keperluan; c) menyampaikan persyaratan/berkas lengkap; d) dilakukan proses penerbitan surat keterangan organisasi kemasyarakatan oleh petugas keluarahan; dan e) menerima surat keterangan organisasi kemasyarakatan.
3.	Jangka Waktu Pelayanan
	55 menit
4.	Biaya (tarif)
	Gratis
5.	Produk Pelayanan
	Surat Keterangan Organisasi Kemasyarakatan
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

a) media pengaduan dapat dilakukan melalui: 1) tatap muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan pada masing-masing kantor Kelurahan; 2) tertulis disampaikan melalui Kotak Saran/Pengaduan pada masing-masing kantor Kelurahan atau melalui surat yang dialamatkan kepada masing-masing alamat kantor Kelurahan; 3) nomor telpon/whatsapp; 4) e-mail; 5) online melalui website Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional-Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat! (www.lapor.go.id); 6) media sosial; 7) website. b) Alur Penanganan Pengaduan:  <pre> graph LR A[Pengguna Layanan menyampaikan aduan secara lisan/telepon/tertulis] --> B[Pejabat pengelola pengaduan menerima aduan] B --> C[Tim Pengelola Pengaduan] C --> D[Pengguna Layanan menerima jawaban pengaduan] </pre> c) Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan: 1) pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 jam; 2) pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja; 3) pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja; dan 4) pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.

Manufacturing

1.	Dasar Hukum
	a) Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; b) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; c) Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; d) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; e) Peraturan Menteri Hukum dan HAM RI No. 34 Tahun 2017 tentang Tata Cara Pendaftaran Pendirian Badan Hukum, Perubahan Anggaran Dasar dan Anggaran Rumah Tangga serta Perubahan Kepengurusan Partai Politik; f) Permendagri No 57 Tahun 2017 tentang Pendaftaran dan Pengelolaan Sistem Informasi Organisasi Kemasyarakatan (ormas) pada pasal 15 ayat 1; g) Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kota Pontianak Tahun 2016 Nomor 7, Tambahan Lembaran Daerah Kota Pontianak Nomor 149) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2024 tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kota Pontianak Tahun 2024 Nomor 4, Tambahan Lembaran Daerah Kota Pontianak Nomor 228); h) Peraturan Walikota Pontianak Nomor 82 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Struktur Organisasi, Tugas Pokok, Fungsi, Uraian Tugas dan Tata Kerja Kelurahan di Kota Pontianak.
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas

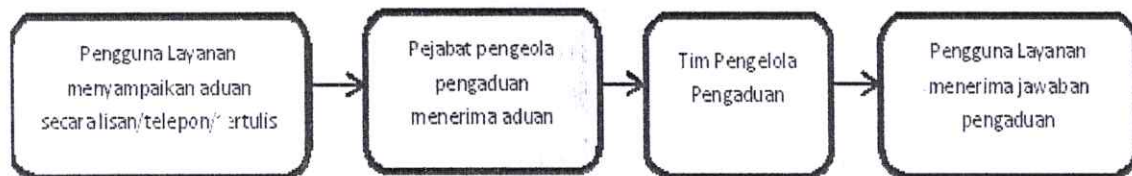
	a) ruang pelayanan, ruang tunggu, ruang pengaduan, ruang informasi, ruang perpustakaan, ruang laktasi, sarana prasarana kelompok rentan lainnya; b) tempat parkir, mushola; dan c) komputer, Wi-Fi publik.
3.	Kompetensi Pelaksana
	a) memahami tugas dan fungsi jabatan; b) memahami standar operasional prosedur; c) memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait; d) dapat berkomunikasi dengan baik; e) dapat menggunakan komputer; dan f) memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab.
4.	Pengawasan Internal
	a) pejabat pengendalian gratifikasi; b) pengawasan internal melekat dari atasan langsung; dan c) aparat pengawasan intern pemerintah.
5.	Jumlah Pelaksana
	2 (dua) sampai dengan 5 (lima) orang
6.	Jaminan Pelayanan
	a) sesuai dengan Maklumat Pelayanan yaitu pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan, yaitu: janji dan kesanggupan untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan, memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus-menerus, kesediaan untuk menerima sanksi, dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar; b) pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur; dan c) apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan maka akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan seterusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran dan ketentuan perundang-undangan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	a) informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; b) pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasana yang berlaku.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	a) dilakukan rapat yang dihadiri oleh lurah, kepala seksi, dan staf, 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan; b) survei kepuasan masyarakat dilakukan 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun; dan c) evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.

e. Surat Keterangan Ahli Waris

Service Delivery

1.	Persyaratan
	a) surat keterangan Rukun Tetangga;

	b) fotokopi Akta Kematian waris; c) fotokopi Surat Nikah waris/Itsbaat Nikah dari Pengadilan Agama; d) fotokopi Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga dan Akta Lahir bagi seluruh Ahli Waris sesuai urutan lahir; e) fotokopi Kartu Tanda Penduduk saksi 2 (dua) orang yang tidak memiliki hubungan keluarga langsung dan mengetahui tentang silsilah keluarga; f) surat kuasa bagi pemohon yang bukan Ahli Waris bermaterai Rp10.000,00; g) menyiapkan materai Rp 10.000,00 sebanyak 3 (tiga) buah untuk Surat Keterangan Ahli Waris; h) surat pernyataan ahli waris; i) silsilah ahli waris.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
	 <pre> graph LR A[Masyarakat/ Pemohon] --> B[Loker/ Petugas layanan] B --> C[Menyampaikan berkas lengkap] C --> D[Menerima surat keterangan ahli waris yang diregistrasi] </pre> Prosedur : a) masyarakat/pemohon menuju ke loket/petugas layanan; b) menyampaikan keperluan; c) menyampaikan persyaratan/berkas lengkap; d) dilakukan proses pemeriksaan berkas dan diregistrasi oleh pihak kelurahan; dan e) menerima surat pernyataan ahli waris yang diregistrasi/pengesahan lurah.
3.	Jangka Waktu Pelayanan
	105 menit
4.	Biaya (tarif)
	Gratis
5.	Produk Pelayanan
	Surat Pernyataan Ahli Waris yang diregistrasi/pengesahan Lurah (sebagai dasar memperoleh penetapan waris dari Pengadilan Agama)
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
	a) media pengaduan dapat dilakukan melalui: 1) tatap muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan pada masing-masing kantor Kelurahan; 2) tertulis disampaikan melalui Kotak Saran/Pengaduan pada masing-masing kantor Kelurahan atau melalui surat yang dialamatkan kepada masing-masing alamat kantor Kelurahan; 3) nomor telpon/whatsapp; 4) e-mail; 5) online melalui website Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional-Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat! (www.lapor.go.id); 6) media sosial; 7) website. b) Alur Penanganan Pengaduan:



c) Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan:

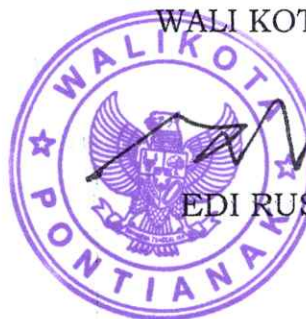
- 1) pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 jam;
- 2) pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja;
- 3) pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja; dan
- 4) pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.

Manufacturing

1.	Dasar Hukum
	a) Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; b) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; c) Peraturan Pemerintah Nomor 9 Tahun 1975 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan pasal 3; d) Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; e) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; f) Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kota Pontianak Tahun 2016 Nomor 7, Tambahan Lembaran Daerah Kota Pontianak Nomor 149) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2024 tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kota Pontianak Tahun 2024 Nomor 4, Tambahan Lembaran Daerah Kota Pontianak Nomor 228); g) Peraturan Walikota Pontianak Nomor 82 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Struktur Organisasi, Tugas Pokok, Fungsi, Uraian Tugas dan Tata Kerja Kelurahan di Kota Pontianak.
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas
	a) ruang pelayanan, ruang tunggu, ruang pengaduan, ruang informasi, ruang perpustakaan, ruang laktasi, sarana prasarana kelompok rentan lainnya; b) tempat parkir, mushola; dan c) komputer, Wi-Fi publik.
3.	Kompetensi Pelaksana
	a) memahami tugas dan fungsi jabatan; b) memahami standar operasional prosedur; c) memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait; d) dapat berkomunikasi dengan baik; e) dapat menggunakan komputer; dan f) memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab.
4.	Pengawasan Internal
	a) pejabat pengendalian gratifikasi; b) pengawasan internal melekat dari atasan langsung; dan

	c) aparat pengawasan intern pemerintah.
5.	Jumlah Pelaksana
	2 (dua) sampai dengan 5 (lima) orang
6.	Jaminan Pelayanan
	a) sesuai dengan Maklumat Pelayanan yaitu pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan, yaitu: janji dan kesanggupan untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan, memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus-menerus, kesediaan untuk menerima sanksi, dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar; b) pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur; dan c) apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan maka akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan seterusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran dan ketentuan perundang-undangan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	a) informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; b) pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasana yang berlaku.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	a) dilakukan rapat yang dihadiri oleh lurah, kepala seksi, dan staf, 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan; b) survei kepuasan masyarakat dilakukan 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun; dan c) evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.

WALI KOTA PONTIANAK,



EDI RUSDI KAMTONO