



ບົນນີລຸງສະບຸງຫຼັກກະມີຍີ
PEMERINTAH KABUPATEN KARANGASEM

ພົມບທຸກກະມີຍີ
KECAMATAN KARANGASEM

ພົມບທຸກກະມີຍີ
KELURAHAN PADANGKERTA

ຄະນະພົມບທຸກກະມີຍີ-ພົມບທຸກກະມີຍີ(ພົມບທຸກກະມີຍີ)ຕະຫຼອດ

Jalan Raya Amlapura-Singaraja, Telepon (0363)22853.

Email: kelurahangndangkerta2020@gmail.com, website: <https://kelurahangndangkertakarangasemkab.go.id>

ໜ້າທີ່ພົມບທຸກກະມີຍີ

Kode Pos (80811)

**KEPUTUSAN LURAH PADANGKERTA
NOMOR 13 TAHUN 2024**

TENTANG

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK
KELURAHAN PADANGKERTA**

LURAH PADANGKERTA,

- Menimbang :
- Bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 1 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan, setiap penyelenggara Pelayanan Publik wajib menetapkan dan menerapkan Standar pelayanan Publik untuk setiap jenis layanan;
 - bahwa dalam rangka meningkatkan pelayanan publik di Kelurahan Padangkerta dipandang perlu menetapkan Standar Pelayanan Publik;
 - bahwa berdasarkan pertimbangan huruf a dan b dipandang perlu menetapkan Keputusan Lurah Padangkerta tentang Standar Pelayanan Publik Kelurahan Padangkerta.
- Mengingat :
- Undang-Undang Nomor 69 Tahun 1958 tentang Pembentukan Daerah-daerah Tingkat II Dalam Wilayah Daerah-daerah Tingkat I Bali, Nusa Tenggara Barat dan Nusa Tenggara Timur (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1958 Nomor 122, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1665);
 - Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Inonesia Nomor 3851);

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 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah ;
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 Pemerintah Nomor 17 Tahun 2018 tentang Kecamatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 73, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6205 ;
6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Administrasi Terpadu Kecamatan ;
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
8. Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Karangasem Tahun 2016 Nomor 10, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Karangasem Nomor 8) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Karangasem Tahun 2021 Nomor 6, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Karangasem Nomor 5);
9. Peraturan Bupati Karangasem Nomor 39 Tahun 2013 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati Kepada Camat Untuk Melaksanakan Urusan Pemerintahan Daerah (Berita Daerah Kabupaten Karangasem Tahun 2013 Nomor 39), sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Peraturan Bupati Karangasem Nomor 16 Tahun 2019 tentang Perubahan ketiga Atas Peraturan Bupati Nomor 39 Tahun 2013 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati Kepada Camat Untuk Melaksanakan Urusan Pemerintahan Daerah (Berita Daerah Kabupaten Karangasem Tahun 2019 Nomor 16);

10. Peraturan Bupati Karangasem Nomor 61 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Perangkat Daerah (Berita Daerah Kabupaten Karangasem Tahun 2021 Nomor 61).
11. Keputusan Bupati Karangasem Nomor 676/HK/2013 tentang Penetapan Kecamatan Karangasem, Kecamatan Abang, Kecamatan Kubu, Kecamatan Bebandem, Kecamatan Selai, Kecamatan Sidemen, Kecamatan Rendang dan Kecamatan Manggis Sebagai Penyelenggara Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Dalam Wilayah Kabupaten Karangasem.

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

KESATU : Menetapkan Standar Pelayanan Publik pada Kelurahan Padangkerta sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan yang tidak terpisahkan dalam Keputusan Lurah ini ;

KEDUA : Ketentuan Standar Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam diktum kesatu memuat :

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

- a. persyaratan;
- b. sistem, mekanisme dan prosedur;
- c. jangka waktu pelayanan;
- d. biaya / tarif;
- e. produk Pelayanan
- f. penanganan pengaduan, saran dan masukan.

2. Komponen Standar Pelayanan Publik yang terkait dengan proses pengelolaan layanan di internal organisasi (*manufacturing*), meliputi:

- a. dasar hukum;
- b. sarana, prasarana dan / fasilitas;
- c. kompetensi pelaksana;
- d. pengawas internal;
- e. jumlah pelaksana;
- f. Jaminan Pelayanan
- g. Jaminan keamanan dan keselamatan Pelayanan
- h. evaluasi kinerja pelayanan

KETIGA : Standar Pelayanan Publik pada Kelurahan Padangkerta sebagaimana dimaksud dalam Diktum Kedua dipergunakan sebagai acuan yang harus dilaksanakan dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat.

KEEMPAT : Segala biaya yang timbul akibat ditetapkannya Keputusan Lurah ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Karangasem.

KELIMA : Keputusan Lurah ini mulai berlaku sejak ditetapkan.

Ditetapkan Di Amlapura
Pada Tanggal 28 Mei 2024

LURAH PADANGKERTA



d. IGUSTI BAGUS TRIANTARAYASA, S.STP.MAP.,

PENATA TINGKAT I

NIP. 19920101 201406 1002

Keputusan Lurah ini disampaikan kepada :

1. Yth. Bupati dan Wakil Bupati Karangasem di Amlapura.
2. Sekretaris Daerah Kabupaten Karangasem di Amlapura.
3. Kepala Bagian Hukum Setda Kabupaten Karangasem.
4. Sekretaris Lurah dan Kepala Seksi pada Kelurahan Padangkerta.
5. Kepala lingkungan se-Kelurahan Padangkerta

LAMPIRAN KEPUTUSAN LURAH
PADANGKERTA NOMOR 13
TAHUN 2024 TENTANG

STANDAR PELAYANAN PUBLIK
KELURAHAN PADANGKERTA

STANDAR PELAYANAN PUBLIK KELURAHAN PADANGKERTA

**1. PENDAMPINGAN/FASILITASI PENERBITAN NOMOR INDUK
BERUSAHA (NIB).**

Proses Penyampaian Layanan (<i>Service Delivery</i>)		
No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	1. Surat Permohonan (Keterangan Usaha/Identitas Usaha) 2. Alamat email aktif (dapat dibantu pembuatan email oleh petugas) 3. Fotokopi KTP. 4. Fotokopi NPWP (opsional).
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon menunggu untuk dipanggil sesuai dengan gilirannya; 2. Pemohon dipanggil oleh petugas loket pelayanan; 3. Pemohon menyerahkan berkas persyaratan yang telah ditentukan; 4. Berkas persyaratan diterima dan diverifikasi oleh petugas 5. Petugas menginput data pada aplikasi OSS-RBA. 6. Setelah lengkap, petugas mencetak Dokumen NIB; 7. Dokumen Izin diserahkan kepada pemohon ; 8. Pemohon dapat diminta mengisi Survey Kepuasan Masyarakat (SKM).
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	25 menit, jika persyaratan dinyatakan lengkap.
4.	Biaya/Tarif	Gratis.
5.	Produk Layanan	Dokumen NIB.

6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	✓ Kotak Saran (Jl Raya Amlapura-Singaraja, Kode Pos 80811). ✓ Telepon : (0363) 4301726 ✓ Website : https://kelurahapadangkerta.karangasemkab.go.id/		
Proses Pengelolaan Pelayanan (<i>Manufacturing</i>)				
7.	Dasar hukum;	1. Peraturan Bupati Karangasem Nomor 39 Tahun 2013 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati Kepada Camat Untuk Melaksanakan Urusan Pemerintahan Daerah, sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Peraturan Bupati Karangasem Nomor 16 Tahun 2019 tentang Perubahan ketiga Atas Peraturan Bupati Nomor 39 Tahun 2013 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati Kepada Camat Untuk Melaksanakan Urusan Pemerintahan Daerah, 2. Keputusan Bupati Karangasem Nomor 676/HK/2013 tentang Penetapan Kecamatan Karangasem, Kecamatan Abang, Kecamatan Kubu, Kecamatan Bebandem, Kecamatan Selat, Kecamatan Sidemen, Kecamatan Rendang dan Kecamatan Manggis Sebagai Penyelenggara Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Dalam Wilayah Kabupaten Karangasem.		
8.	Sarana, prasarana dan / fasilitas;	<table><tr><td> 1. Meja Loket 2. Komputer dan Jaringan Internet 3. Alat Tulis Kantor 4. Ruang/Kursi Tunggu 5. Sistem Antrean Manual 6. Free Wifi </td><td> 7. Toilet 8. Tempat Parkir 9. LED TV 10. Pojok Baca 11. Pojok laktasi </td></tr></table>	1. Meja Loket 2. Komputer dan Jaringan Internet 3. Alat Tulis Kantor 4. Ruang/Kursi Tunggu 5. Sistem Antrean Manual 6. Free Wifi	7. Toilet 8. Tempat Parkir 9. LED TV 10. Pojok Baca 11. Pojok laktasi
1. Meja Loket 2. Komputer dan Jaringan Internet 3. Alat Tulis Kantor 4. Ruang/Kursi Tunggu 5. Sistem Antrean Manual 6. Free Wifi	7. Toilet 8. Tempat Parkir 9. LED TV 10. Pojok Baca 11. Pojok laktasi			
9.	Kompetensi pelaksana;	1. Pendidikan minimal SMA/SMK/Sederajat. 2. Memiliki kemampuan mengoperasikan komputer (minimal microsoft Office Word dan Excel) dan menguasai aplikasi OSS-RBA. 3. Memahami peraturan perundang-undangan terkait 4. Memahami tugas fungsi dan mekanisme Pelayanan Administrasi Terpadu Kelurahan Bidang Perijinan; 5. Dapat berkomunikasi dengan masyarakat penerima layanan dandapat berkoordinasi dengan instansi terkait.		

10.	Pengawas internal;	Pengawasan oleh Lurah, Seklur dan kasi Pelayanan Umum.
11.	Jumlah pelaksana;	6 orang.
12.	Jaminan Pelayanan	Standar Operasional Prosedur (SOP) :
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan Pelayanan	a. Maklumat Pelayanan
14.	Evaluasi kinerja pelayanan	Dilaksanakan minimal 1 (satu) kali dalam setahun, melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

2. PELAYANAN ADMINISTRASI UMUM / NON-PERIZINAN

- | | |
|---|---|
| 1. SURAT KETERANGAN TEMPAT TINGGAL | 6. SURAT KETERANGAN AHLI WARIS/SILSILAH |
| 2. SURAT KETERANGAN KELAHIRAN | 7. SURAT KETERANGAN JANDA / DUDA |
| 3. SURAT KETERANGAN MENINGGAL | 8. SURAT KETERANGAN PEMBELIAN SOLAR |
| 4. SURAT KETERANGAN PENGHASILAN | 9. SURAT KETERANGAN SALAH NAMA |
| 5. SURAT KETERANGAN TIDAK MAMPU (SKTM) | 10. SURAT KETRANGAN LAIN-LAIN (SESUAI KEPENTINGAN MASYARAKAT) |

Proses Penyampaian Layanan (<i>Service Delivery</i>)		
No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	1. Fotokopi Identitas. 2. Form/blanko yang sudah diketahui/ Surat Pengantar ditanda tangani oleh Kepala Lingkungan (Kecuali pelayanan fasilitasi dan Konsultasi)

2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon menunggu untuk dipanggil sesuai dengan gilirannya; 2. Pemohon dipanggil oleh petugasloket pelayanan; 3. Pemohon menyerahkan berkas persyaratan yang telahditentukan; 4. Berkas persyaratan diterima dan diverifikasi oleh petugas 5. Berkas persyaratan diverifikasi Kembali oleh KepalaSeksi Pelayanan Umum/Kepala Seksi terkait. 6. Setelah berkas persyaratan disetujui dan diberikan paraf, selanjutnya berkas diajukan kepada Lurah. 7. Dokumen pemohon dicap/stampel dan dicatat dalam bukuregister; 8. Dokumen / Surat keterangan diserahkan kepada pemohon melalui loket ; 9. Pemohon dapat diminta mengisi Survey KepuasanMasyarakat (SKM).
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	25 menit, jika persyaratan dinyatakan lengkap.
4.	Biaya/Tarif	Gratis.
5.	Produk Layanan	Dokumen Administrasi Pelayanan Umum
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	✓ Kotak Saran (Jl Raya Amlapura-Singaraja, KodePos 80811). ✓ Telepon : (0363) 4301726 ✓ Website : https://kelurahapadangkerta.karangasembkab.go.id/

Proses Pengelolaan Pelayanan (*Manufacturing*)

No	Komponen	Uraian
7.	Dasar hukum;	1. Peraturan Bupati Karangasem Nomor 39 Tahun 2013 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati Kepada Camat UntukMelaksanakan Urusan Pemerintahan Daerah. sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Peraturan Bupati Karanagsem Nomor 16 Tahun 2019 tentang Perubahan ketiga Atas Peraturan Bupati Nomor 39 Tahun 2013 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati Kepada Camat Untuk Melaksanakan Urusan Pemerintahan Daerah;

		Keputusan Bupati Karangasem Nomor 676/HK/2013 tentang Penetapan Kecamatan Karangasem, Kecamatan Abang, Kecamatan Kubu, Kecamatan Bebandem, Kecamatan Selat, Kecamatan Sidemen, Kecamatan Rendang dan Kecamatan Manggis Sebagai Penyelenggara Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Dalam Wilayah Kabupaten Karangasem.	
8.	Sarana, prasarana dan / fasilitas;	1. Meja Loker 2. Komputer dan Jaringan Internet 3. Alat Tulis Kantor 4. Ruang/Kursi Tunggu 5. Sistem Antrean Manual 6. Free Wifi	7. Toilet 8. Tempat Parkir 9. LED TV 10. Pojok Baca 11. Pojok Laktasi
9.	Kompetensi pelaksana;	1. Pendidikan minimal SMA/SMK/Sederajat. 2. Memiliki kemampuan mengoperasikan komputer (minimal microsoft Office Word dan Excel); 3. Memahami peraturan perundang-undangan terkait yang berlaku; 4. Memahami tugas fungsi dan mekanisme Pelayanan Administrasi Umum ; 5. Dapat berkomunikasi dengan masyarakat penerima layanan dandapat berkoordinasi dengan instansi terkait.	
10.	Pengawas internal;	Pengawasan oleh Lurah, Seklur dan kasi Pelayanan Umum.	
11.	Jumlah pelaksana;	6 orang.	
12.	Jaminan Pelayanan	Standar Operasional Prosedur (SOP) :	
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan Pelayanan	1. Maklumat Pelayanan	
14.	Evaluasi kinerja pelayanan	Dilaksanakan minimal 1 (satu) kali dalam setahun, melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).	

LURAH PADANGKERTA,


I GUSTI BAGUS TRIANTARAYASA, S.STP.MAP.

PENATA TINGKAT I

NIP. 19920101 201406 1 002