



PEMERINTAH KOTA SAMARINDA  
KECAMATAN SUNGAI KUNJANG  
KELURAHAN KARANG ANYAR

JL. MT. HARYONO RT. 15 TELP. 081333932640  
SAMARINDA (KALIMANTAN TIMUR) 75127

Web: kel-karang-anyar.samarindakota.g.id Email : kelurahankaranganyarsmr@gmail.com

## **SURAT KEPUTUSAN LURAH KARANG ANYAR**

Nomor: 000.8.3.2 / 0001 / 400.08.007 / 2026

### **Tentang Standar Pelayanan Publik Kelurahan Karang Anyar**

#### **Menimbang**

1. bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Kelurahan Karang Anyar, diperlukan adanya standar pelayanan sebagai pedoman bagi aparaturnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat;
2. bahwa Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengamanatkan setiap penyelenggara pelayanan publik untuk menetapkan dan menerapkan standar pelayanan sebagai jaminan kepastian, transparansi, dan akuntabilitas;
3. bahwa Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 73 Tahun 2022 tentang Pedoman Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan pada Pemerintah Daerah memberikan landasan teknis bagi kelurahan dalam menyusun standar pelayanan;
4. bahwa Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 9 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik serta Peraturan Wali Kota Samarinda Nomor 23 Tahun 2024 tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kota Samarinda menegaskan kewajiban perangkat daerah, termasuk kelurahan, untuk menetapkan standar pelayanan;
5. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada angka 1, 2, 3, dan 4, perlu menetapkan Surat Keputusan Lurah Karang Anyar tentang Standar Pelayanan Publik Kelurahan Karang Anyar.

## Mengingat

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2018 tentang Kecamatan;
4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 73 Tahun 2022 tentang Pedoman Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan pada Pemerintah Daerah;
5. Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 9 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
6. Peraturan Wali Kota Samarinda Nomor 23 Tahun 2024 tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kota Samarinda;
7. Peraturan Wali Kota Samarinda Nomor 25 Tahun 2014 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Kelurahan di Lingkungan Pemerintah Kota Samarinda.

## MEMUTUSKAN

### Menetapkan:

**KESATU** : Standar Pelayanan Publik Kelurahan Karang Anyar sebagaimana tercantum dalam Lampiran Surat Keputusan ini merupakan pedoman bagi seluruh aparatur Kelurahan Karang Anyar dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

**KEDUA** : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam diktum KESATU meliputi jenis layanan, persyaratan, prosedur, jangka waktu penyelesaian, biaya/tarif, serta pejabat/staf penanggung jawab.

**KETIGA** : Aparatur Kelurahan Karang Anyar wajib melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, dengan prinsip transparansi, akuntabilitas, efektivitas, efisiensi, dan kepastian hukum.

**KEEMPAT** : Segala bentuk pungutan di luar ketentuan resmi dinyatakan tidak sah dan dilarang dalam pelaksanaan pelayanan publik di Kelurahan Karang Anyar.

**KELIMA** : Surat Keputusan ini bersifat Internal di lingkup kantor Kelurahan Karang Anyar dengan tetap berpedoman pada Peraturan Daerah yang berlaku.

**KEENAM** : Surat Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan. Apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan, akan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Samarinda  
Pada Tanggal : 12 Januari 2026



Mengetahui,  
Camat Sungai Kunjang

**DWISITI NOORBAYAH, S.Sos., M.Si**  
NIP. 196905141990032005



Lurah

**ZULKARNAIN RAMLI, SH**  
NIP.197509232008011009

# LAMPIRAN

## **Komponen Standar Pelayanan**

1. Persyaratan
2. Sistem, mekanisme, dan prosedur
3. Jangka waktu pelayanan
4. Biaya/tarif
5. Produk pelayanan
6. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan
7. Dasar hukum
8. Sarana dan prasarana
9. Kompetensi pelaksana
10. Pengawasan internal
11. Jumlah pelaksana
12. Jaminan pelayanan
13. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan
14. Evaluasi kinerja pelaksana

**Jenis Pelayanan Kelurahan**

No	Jenis Pelayanan	Persyaratan Utama	Waktu Pelayanan	Biaya	Produk
1	Surat Keterangan (Umum)	Surat Pengantar RT, Fotokopi KTP & KK	10 menit	Gratis	Surat Keterangan
2	Surat Pengantar Nikah	Surat Pengantar RT, KTP & KK kedua calon, pas foto, dokumen pendukung	30 menit	Gratis	Surat Pengantar Nikah
3	Surat Keterangan Tidak Mampu	Surat Pengantar RT, Surat Pernyataan, KTP & KK, DTKS/SSN	10 menit	Gratis	Surat Keterangan Tidak Mampu
4	Surat Pengantar Kehilangan	Surat Pengantar RT, KTP & KK, Surat Pernyataan	10 menit	Gratis	Surat Pengantar Kehilangan
5	Surat Keterangan Domisili Usaha/Yayasan/Lembaga	Surat Pengantar RT, KTP & KK, Foto Lokasi, NIB, Akta Pendirian (jika berbadan hukum)	10 menit	Gratis	Surat Keterangan Domisili
6	Surat Keterangan Penghasilan	Surat Pengantar RT, KTP & KK, Surat Pernyataan/slip gaji	10 menit	Gratis	Surat Keterangan Penghasilan
7	Surat Keterangan Belum Pernah Menikah	Surat Pengantar RT, KTP & KK, S urat Pernyataan bermaterai	10 menit	Gratis	Surat Keterangan Belum Menikah
8	Legalisir Surat Kelurahan	Dokumen asli yang akan dilegalisir	15 menit	Gratis	Surat Legalisir

## STANDAR PELAYANAN KELURAHAN

### Penyampaian Pelayanan (Service Point)

No	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	<p>a. <b>Surat keterangan:</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Surat Pengantar RT;</li><li>2. Dokumen pendukung (jika diperlukan);</li><li>3. Fotokopi KTP pemohon 1 lembar;</li><li>4. Fotokopi KK pemohon 1 lembar;</li></ol> <p>b. <b>Surat Pengantar Nikah:</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Surat Pengantar RT;</li><li>2. Fotokopi KTP pemohon;</li><li>3. Fotokopi KK pemohon;</li><li>4. Fotokopi KK dan Fotokopi KTP calon mempelai Suami/Istri;</li><li>5. Pas foto gandeng 4x6 pemohon dan calon suami/istri masing-masing 2 lembar;</li><li>6. Fotokopi KK Orang Tua (jika KK Orang Tua berbeda dengan KK pemohon);</li><li>7. fotokopi Akta cerai dan menunjukkan Akta cerai yang asli (bagi pemohon yang berstatus cerai hidup);</li><li>8. fotokopi Akta Kematian mantan suami/istri (bagi pemohon berstatus cerai mati);</li><li>9. mengisi aplikasi ELSIMIL; dan</li><li>10. Fotokopi Ijazah atau foto kopi akta kelahiran;</li><li>11. Salinan Penetapan pengadilan Agama Samarinda Dalam Perkara Pengesahan Nikah (Nikah Siri)</li></ol> <p>c. <b>Surat Keterangan Tidak Mampu:</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Surat Pengantar RT;</li><li>2. Surat Pernyataan Tidak Mampu (yang belum terdaftar di DTKS dan/atau SSN);</li><li>3. Fotokopi KTP pemohon;</li><li>4. Fotokopi KK pemohon;</li><li>5. Sudah terdaftar di DTKS dan/atau SSN; dan/atau</li></ol>

6. Apabila tidak terdaftar di DTKS dan/atau SSN maka dilakukan survey oleh petugas kelurahan dan/atau PSM;

**d. Surat Pengantar Kehilangan:**

1. Surat Pengantar RT;
2. Fotokopi KTP pemohon;
3. Fotokopi KK pemohon;
4. Surat pernyataan pemohon

**e. Surat Keterangan Domisili Usaha/Yayasan/Lembaga:**

1. Surat Pengantar RT;
2. Fotokopi KTP pemohon;
3. Fotokopi KK pemohon;
4. Dokumen Pendukung
  - a. Berbadan Hukum
    1. Foto Lokasi Usaha;
    2. Akta Pendirian dan Perubahannya;
    3. Dokumen Nomor Induk Berusaha (NIB);
  - b. Belum Berbadan Hukum
    1. Foto Lokasi Usaha;
    2. Dokumen Nomor Induk Berusaha (NIB);

**f. Surat Keterangan Penghasilan:**

1. Surat Pengantar RT;
2. Fotokopi KTP pemohon;
3. Fotokopi KK pemohon;
4. Surat pernyataan pemohon dan/atau slip gaji untuk karyawan swasta;

**g. Surat Keterangan Belum Pernah Menikah:**

1. Surat Pengantar RT;
2. Fotokopi KTP pemohon;
3. Fotokopi KK pemohon;
4. Surat pernyataan pemohon bermaterai;

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur a. Untuk pelayanan Digital:

1. Pemohon masuk ke Aplikasi SAMAGOV dan login menggunakan nomor whatsapp;
2. Setelah login ke Aplikasi SAMAGOV, pilih pengguna (Masyarakat);
3. Pemohon mengakses layanan Kelurahan digital dan/atau RT digital pada aplikasi Santer untuk melanjutkan proses;
4. Pemohon mengakses jenis pelayanan;
5. Pemohon mengisi form sesuai aplikasi dan mengunggah dokumen permohonan;
6. Permintaan layanan yang diajukan oleh Pemohon akan diterima oleh Admin kelurahan;
7. Pemohon menerima surat hasil layanan tersebut melalui aplikasi samagov setelah proses tanda tangan selesai;



b. Untuk kelurahan non Digital:

1. Pemohon dapat mendatangi langsung ke ruang pelayanan di kantor kelurahan;
  2. Pemohon mengajukan dokumen ke front office (loket);
  3. Dokumen di proses dan apabila dokumen tidak lengkap akan dikembalikan ke pemohon untuk dilengkapi;
  4. Pembuatan surat-surat yang diajukan pemohon;
  5. Penomoran surat yang diajukan pemohon;
  6. Penandatanganan lurah; dan
  7. Pemohon menerima surat hasil layanan.
6. c. Mengisi Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)

- |    |   |  |
|----|---|--|
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan                  | 30 (tiga puluh) menit sejak berkas masuk setelah dokumen dinyatakan benar dan lengkap, apabila berkas masuk kurang dari 30 (tiga puluh) menit sebelum jam kerja berakhir dan masuk diluar jam kerja maka pelayanan akan diproses pada hari kerja berikutnya. |
| 4. | Biaya/tarif                             | Rp. 0 (Gratis)   |
| 5. | Produk Pelayanan                        | Surat Keterangan   |
| 6. | Penanganan Pengaduan, saran dan masukan | Untuk informasi dan pengaduan disampaikan kepada Lurah pada hari kerja pukul 08.00 s/d 16.00 Wita dan website pada kelurahan.  |

#### Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing)

- |     |                                       |   |
|-----|---------------------------------------|---|
| 7.  | Dasar hukum                           | <ol style="list-style-type: none"> <li>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);</li> <li>2. Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2018 tentang Kecamatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 73 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6206);</li> <li>3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);</li> </ol>  |
| 8.  | Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kelurahan digital               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Sarana:                   <p>Komputer, Camera CCTV, KIOS Anjungan Mandiri Touch Screen, Interactive Touch 55 inch VSH55TI-A42, Tablet Android, Meja Pelayanan, Rak Buku, Internet</p> </li> <li>b. Prasarana:                   <p>Jaringan Listrik, tempat Parkir, Ruang Pelayanan, Jaringann Internet</p> </li> </ol> </li> <li>2. Kelurahan non digital               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Sarana :                   <p>Meja, kursi, komputer dan, printer, alat tulis kantor, Buku Register</p> </li> <li>b. Prasarana:                   <p>Jaringan listrik, Ruang Pelayanan, Ruang tunggu, tempat parkir, rak arsip, papan informasi, Jaringan Internet;</p> </li> </ol> </li> </ol> |
| 9.  | Kompetensi pelaksana                  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Minimal pendidikan SLTA;</li> <li>2. Mampu mengoperasikan komputer;</li> <li>3. Memahami Peraturan tentang Pelayanan Surat Keterangan</li> <li>4. Mampu bekerja dalam tim; dan</li> <li>5. Bersifat responsif, ramah dan komunikatif;</li> </ol>  |
| 10. | Pengawasan Internal                   | Sekretaris Lurah  |
| 11. | Jumlah Pelaksana                      | Minimal 2 (orang) pelaksana   |
| 12. | Jaminan Pelayanan                     | Kualitas pelayanan dan produk layanan yang di dukung oleh petugas yang kompeten di bidang tugasnya dengan perilaku layanan yang terampil, cepat, tepat dan santun;  |

13. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan

1. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan
2. Pejabat yang memberikan konsultasi telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung
3. Keselamatan pengguna layanan konsultasi menjadi tanggung jawab pihak kelurahan

14. Evaluasi Kinerja Pelaksana

Menggunakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), Sasaran Kerja Pegawai (SKP), evaluasi kinerja dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun.

## Pengaduan & Informasi

- Disampaikan langsung kepada **Lurah** pada hari kerja (08.00–16.00 WITA).
- Dapat juga melalui **website atau media sosial resmi kelurahan**.

1.

**Website**

kel-karang-anyar.samarindakota.go.id

2.

**Facebook**

Karanganyar Anyar

3.

**E-Mail**

kelurahankaranganyarsmr@gmail.com

4.

**No.Handphone**

081333932640



Ayok sampaikan kritik, saran atau pendapat kamu tentang karang anyar atau mungkin ingin mendapatkan layanan informasi secara langsung bisa langsung datang ke kantor PPID Kelurahan Karang Anyar