

KELURAHAN TANAH MERAH
KECAMATAN SAMARINDA UTARA
KOTA SAMARINDA
TAHUN 2026

STANDAR PELAYANAN KELURAHAN TANAH MERAH

1. Surat Keterangan Kematian

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	❖ UU No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ❖ Peraturan Walikota (PERWALI) Kota Samarinda Nomor 35 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Dilingkungan Pemerintah Kota Samarinda
2	Persyaratan	1. Pengantar RT Asli 2. Surat Keterangan Kematian dari RS / Rukun Kematian yang asli 3. Foto copy KTP yang meninggal sebanyak 1 lembar 4. Foto copy Kartu Keluarga yang meninggal sebanyak 1 lembar 5. Foto copy KTP yang melapor sebanyak 1 lembar 6. Foto copy Kartu Keluarga yang melapor sebanyak 1 lembar
3	Sistem, mekanisme dan Prosedur	Sesuai SOP tentang pelayanan terpadu satu pintu Kelurahan Tanah Merah Samarinda
4	Jangka Waktu penyelesaian	20 Menit
5	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
6	Produk layanan	Surat Keterangan Kematian
7	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	❖ Akses jalan ❖ Halaman parkir roda 2 dan roda 4 ❖ Ruang pelayanan ber AC ❖ Perangkat komputer ❖ Toilet ❖ Akses internet/wifi ❖ Kursi tunggu
8	Kompetensi Pelaksana	❖ SDM yang memiliki kompetensi di bidang kebijakan pelayanan publik ❖ SDM yang memiliki kemampuan dan keterampilan khusus dalam hal penanganan pengaduan
9	Pengawasan Internal	❖ Supervisi atasan langsung ❖ Dilakukan sistem pengendalian internal Pemerintah dan Pengawasan fungsional oleh inspektorat
10	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Untuk informasi dan pengaduan disampaikan pada hari dan jam kerja Chat WA : 082254991786 (Kelurahan Tanah Merah) Email : kelurahantanhmerah@gmail.com
11	Jumlah Pelaksana	2 (dua) orang
12	Jaminan Pelayanan	❖ Ketepatan waktu layanan ❖ Pelayanan yang sama untuk semua masyarakat ❖ Pelayanan yang ramah, komunikatif, simpatik dan sopan santun
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	❖ Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan ❖ Pejabat yang menerima audiensi telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung ❖ Keselamatan pengguna layanan konsultasi menjadi tanggung jawab pihak Kelurahan Tanah Merah Samarinda selama berada dilingkungan Kelurahan Tanah Merah Samarinda.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	❖ Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan

2. Surat Pengantar SKCK

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	❖ UU No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ❖ Peraturan Walikota (PERWALI) Kota Samarinda Nomor 35 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Dilingkungan Pemerintah Kota Samarinda
2	Persyaratan	1. Pengantar RT Asli 2. Foto Copy Kartu Keluarga sebanyak 1 lembar 3. Foto Copy KTP sebanyak 1 lembar 4. Pas Foto 4 x 6 berwarna sebanyak 2 lembar 5. Tidak dapat di wakikan 6. Usia minimal 17 tahun
3	Sistem, mekanisme dan Prosedur	Sesuai SOP tentang pelayanan terpadu satu pintu Kelurahan Tanah Merah Samarinda
4	Jangka Waktu penyelesaian	10 Menit
5	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
6	Produk layanan	Surat Pengantar SKCK
7	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	❖ Akses jalan ❖ Halaman parkir roda 2 dan roda 4 ❖ Ruang pelayanan ber AC ❖ Perangkat komputer ❖ Toilet ❖ Akses internet /wifi ❖ Kursi tunggu
8	Kompetensi Pelaksana	❖ SDM yang memiliki kompetensi di bidang kebijakan pelayanan publik ❖ SDM yang memiliki kemampuan dan keterampilan khusus dalam hal penanganan pengaduan
9	Pengawasan Internal	❖ Supervisi atasan langsung ❖ Dilakukan sistem pengendalian internal Pemerintah dan Pengawasan fungsional oleh inspektorat
10	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Untuk informasi dan pengaduan disampaikan pada hari dan jam kerja Chat WA : 082254991786 (Kelurahan Tanah Merah) Email : kelurahantanahmerah@gmail.com
11	Jumlah Pelaksana	2 (dua) orang
12	Jaminan Pelayanan	❖ Ketepatan waktu layanan ❖ Pelayanan yang sama untuk semua masyarakat ❖ Pelayanan yang ramah, komunikatif, simpatik dan sopan santun
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	❖ Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan ❖ Pejabat yang menerima audiensi telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung ❖ Keselamatan pengguna layanan konsultasi menjadi tanggung jawab pihak Kelurahan Tanah Merah Samarinda selama berada dilingkungan Kelurahan Tanah Merah Samarinda.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	❖ Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan

3. Surat Ijin Keramaian

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	❖ UU No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ❖ Peraturan Walikota (PERWALI) Kota Samarinda Nomor 35 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Dilingkungan Pemerintah Kota Samarinda
2	Persyaratan	1. Pengantar RT Asli 2. Foto Copy Kartu Keluarga sebanyak 1 lembar 3. Foto Copy KTP sebanyak 1 lembar 4. Tidak dapat di wakikan 5. Usia minimal 17 tahun
3	Sistem, mekanisme dan Prosedur	Sesuai SOP tentang pelayanan terpadu satu pintu Kelurahan Tanah Merah Samarinda
4	Jangka Waktu penyelesaian	10 Menit
5	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
6	Produk layanan	Surat Ijin Keramaian
7	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	❖ Akses jalan ❖ Halaman parkir roda 2 dan roda 4 ❖ Ruang pelayanan ber AC ❖ Perangkat komputer ❖ Toilet ❖ Akses internet/wifi ❖ Kursi tunggu
8	Kompetensi Pelaksana	❖ SDM yang memiliki kompetensi di bidang kebijakan pelayanan publik ❖ SDM yang memiliki kemampuan dan keterampilan khusus dalam hal penanganan pengaduan
9	Pengawasan Internal	❖ Supervisi atasan langsung ❖ Dilakukan sistem pengendalian internal Pemerintah dan Pengawasan fungsional oleh inspektorat
10	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Untuk informasi dan pengaduan disampaikan pada hari dan jam kerja Chat WA : 082254991786 (Kelurahan Tanah Merah) Email : Kelurahantanahmerah@gmail.com
11	Jumlah Pelaksana	2 (dua) orang
12	Jaminan Pelayanan	❖ Ketepatan waktu layanan ❖ Pelayanan yang sama untuk semua masyarakat ❖ Pelayanan yang ramah, komunikatif, simpatik dan sopan santun
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	❖ Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan ❖ Pejabat yang menerima audiensi telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung ❖ Keselamatan pengguna layanan konsultasi menjadi tanggung jawab pihak Kelurahan Tanah Merah Samarinda selama berada dilingkungan Kelurahan Tanah Merah Samarinda.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	❖ Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan

4. Surat Pernyataan / Kuasa Ahli Waris

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	❖ UU No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ❖ Peraturan Walikota (PERWALI) Kota Samarinda Nomor 35 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Dilingkungan Pemerintah Kota Samarinda
2	Persyaratan	1. Memiliki Hubungan Silsilah Keluarga dengan yang bersangkutan 2. Gambar Skema Silsilah Hubungan Keluarga Ahli Waris 3. Surat Pengantar RT yang bersangkutan Asli 4. Foto copy Kartu Keluarga sebanyak 1 lembar untuk : a. Foto Copy Kartu Keluarga yang Bersangkutan b. Foto Copy Kartu Keluarga penerima kuasa 5. Foto copy Kartu Tanda Penduduk sebanyak 1 lembar untuk : a. Foto Copy KTP Ahli Waris b. Foto Copy KTP 2 Orang Saksi-saksi 6. Foto Copy Akte Kematian 7. Foto Copy Buku Nikah 8. Materai Rp.10.000,-
3	Sistem, mekanisme dan Prosedur	Sesuai SOP tentang pelayanan terpadu satu pintu Kelurahan Tanah Merah Samarinda
4	Jangka Waktu penyelesaian	30 Menit
5	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
6	Produk layanan	Surat Pernyataan / Kuasa Ahli Waris
7	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	❖ Akses jalan ❖ Halaman parkir roda 2 dan roda 4 ❖ Ruang pelayanan ber AC ❖ Perangkat komputer ❖ Toilet ❖ Akses internet/wifi ❖ Kursi tunggu
8	Kompetensi Pelaksana	❖ SDM yang memiliki kompetensi di bidang kebijakan pelayanan publik ❖ SDM yang memiliki kemampuan dan keterampilan khusus dalam hal penanganan pengaduan
9	Pengawasan Internal	❖ Supervisi atasan langsung ❖ Dilakukan sistem pengendalian internal Pemerintah dan Pengawasan fungsional oleh inspektorat
10	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Untuk informasi dan pengaduan disampaikan pada hari dan jam kerja Chat WA : 082254991786 (Kelurahan Tanah Merah) Email : Kelurahantanahmerah@gmail.com
11	Jumlah Pelaksana	2 (dua) orang
12	Jaminan Pelayanan	❖ Ketepatan waktu layanan ❖ Pelayanan yang sama untuk semua masyarakat ❖ Pelayanan yang ramah, komunikatif, simpatik dan sopan santun
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	❖ Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan ❖ Pejabat yang menerima audiensi telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung ❖ Keselamatan pengguna layanan konsultasi menjadi tanggung jawab pihak Kelurahan Tanah Merah Samarinda selama berada dilingkungan Kelurahan Tanah Merah Samarinda.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	❖ Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan

5. Surat Pengantar Keterangan Tidak Mampu (SKTM)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	❖ UU No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ❖ Peraturan Walikota (PERWALI) Kota Samarinda Nomor 35 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Dilingkungan Pemerintah Kota Samarinda
2	Persyaratan	1. Penganter RT Asli 2. Foto Copy Kartu Keluarga 3. Foto Copy KTP
3	Sistem, mekanisme dan Prosedur	Sesuai SOP tentang pelayanan terpadu satu pintu Kelurahan Tanah Merah Samarinda
4	Jangka Waktu penyelesaian	10 Menit
5	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
6	Produk layanan	Surat Pengantar Keterangan Tidak Mampu (SKTM)
7	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	❖ Akses jalan ❖ Halaman parkir roda 2 dan roda 4 ❖ Ruang pelayanan ber AC ❖ Perangkat komputer ❖ Toilet ❖ Akses internet /wifi ❖ Kursi tunggu
8	Kompetensi Pelaksana	❖ SDM yang memiliki kompetensi di bidang kebijakan pelayanan publik ❖ SDM yang memiliki kemampuan dan keterampilan khusus dalam hal penanganan pengaduan
9	Pengawasan Internal	❖ Supervisi atasan langsung ❖ Dilakukan sistem pengendalian internal Pemerintah dan Pengawasan fungsional oleh inspektorat
10	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Untuk informasi dan pengaduan disampaikan pada hari dan jam kerja Chat WA : 082254991786 (Kelurahan Tanah Merah) Email : kelurahantanahmerah@gmail.com
11	Jumlah Pelaksana	2 (dua) orang
12	Jaminan Pelayanan	❖ Ketepatan waktu layanan ❖ Pelayanan yang sama untuk semua masyarakat ❖ Pelayanan yang ramah, komunikatif, simpatik dan sopan santun
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	❖ Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan ❖ Pejabat yang menerima audiensi telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung ❖ Keselamatan pengguna layanan konsultasi menjadi tanggung jawab pihak Kelurahan Tanah Merah Samarinda selama berada dilingkungan Kelurahan Tanah Merah Samarinda.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan

6. Surat Pengantar Nikah

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	❖ UU No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ❖ Peraturan Walikota (PERWALI) Kota Samarinda Nomor 35 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Dilingkungan Pemerintah Kota Samarinda
2	Persyaratan	1. Pengantar RT Asli 2. Fotocopy KTP Calon Mempelai sebanyak 1 lembar 3. Fotocopy Kartu Keluarga Calon Mempelai sebanyak 1 lembar 4. Fotocopy Surat Keterangan Kematian, Akta Cerai Janda/Duda sebanyak 1 lembar 5. Bagi yang di bawah 17 tahun melampirkan Surat Persetujuan Orang Tua yang asli dan bermaterai. 6. Foto Gandeng terbaru calon mempelai ukuran 4 x 6 berwarna sebanyak 2 lembar
3	Sistem, mekanisme dan Prosedur	Sesuai SOP tentang pelayanan terpadu satu pintu Kelurahan Tanah Merah Samarinda
4	Jangka Waktu penyelesaian	20 Menit
5	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
6	Produk layanan	Surat Pengantar Nikah
7	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	❖ Akses jalan ❖ Halaman parkir roda 2 dan roda 4 ❖ Ruang pelayanan ber AC ❖ Perangkat komputer ❖ Toilet ❖ Akses internet/wifi ❖ Kursi tunggu
8	Kompetensi Pelaksana	❖ SDM yang memiliki kompetensi di bidang kebijakan pelayanan publik ❖ SDM yang memiliki kemampuan dan keterampilan khusus dalam hal penanganan pengaduan
9	Pengawasan Internal	❖ Supervisi atasan langsung ❖ Dilakukan sistem pengendalian internal Pemerintah dan Pengawasan fungsional oleh inspektorat
10	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Untuk informasi dan pengaduan disampaikan pada hari dan jam kerja Chat WA : 082254991786 (Kelurahan Tanah Merah) Email : kelurahantanahmerah@gmail.com
11	Jumlah Pelaksana	2 (dua) orang
12	Jaminan Pelayanan	❖ Ketepatan waktu layanan ❖ Pelayanan yang sama untuk semua masyarakat ❖ Pelayanan yang ramah, komunikatif, simpatik dan sopan santun
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	❖ Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan ❖ Pejabat yang menerima audiensi telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung ❖ Keselamatan pengguna layanan konsultasi menjadi tanggung jawab pihak Kelurahan Tanah Merah Samarinda selama berada dilingkungan Kelurahan Tanah Merah Samarinda.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	❖ Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan

7. Surat Keterangan Belum Menikah

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	❖ UU No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ❖ Peraturan Walikota (PERWALI) Kota Samarinda Nomor 35 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Dilingkungan Pemerintah Kota Samarinda
2	Persyaratan	1. Surat Pengantar RT yang Asli 2. Fotocopy Kartu Keluarga sebanyak 1 Lembar 3. Fotocopy KTP sebanyak 1 Lembar
3	Sistem, mekanisme dan Prosedur	Sesuai SOP tentang pelayanan terpadu satu pintu Kelurahan Tanah Merah Samarinda
4	Jangka Waktu penyelesaian	10 Menit
5	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
6	Produk layanan	Surat Keterangan Belum Menikah
7	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	❖ Akses jalan ❖ Halaman parkir roda 2 dan roda 4 ❖ Ruang pelayanan ber AC ❖ Perangkat komputer ❖ Toilet ❖ Akses internet/wifi ❖ Kursi tunggu
8	Kompetensi Pelaksana	❖ SDM yang memiliki kompetensi di bidang kebijakan pelayanan publik ❖ SDM yang memiliki kemampuan dan keterampilan khusus dalam hal penanganan pengaduan
9	Pengawasan Internal	❖ Supervisi atasan langsung ❖ Dilakukan sistem pengendalian internal Pemerintah dan Pengawasan fungsional oleh inspektorat
10	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Untuk informasi dan pengaduan disampaikan pada hari dan jam kerja Chat WA : 082254991786 (Kelurahan Tanah Merah) Email : Kelurahantanahmerah@gmail.com
11	Jumlah Pelaksana	2 (dua) orang
12	Jaminan Pelayanan	❖ Ketepatan waktu layanan ❖ Pelayanan yang sama untuk semua masyarakat ❖ Pelayanan yang ramah, komunikatif, simpatik dan sopan santun
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	❖ Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan ❖ Pejabat yang menerima audiensi telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung ❖ Keselamatan pengguna layanan konsultasi menjadi tanggung jawab pihak Kelurahan Tanah Merah Samarinda selama berada dilingkungan Kelurahan Tanah Merah Samarinda.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan

8. Surat Keterangan Janda/Duda

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	❖ UU No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ❖ Peraturan Walikota (PERWALI) Kota Samarinda Nomor 35 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Dilingkungan Pemerintah Kota Samarinda
2	Persyaratan	1. Surat Pengantar RT yang Asli 2. Fotocopy Kartu Keluarga yang menerangkan status perkawinan pemohon sebanyak 1 Lembar 3. Fotocopy KTP sebanyak 1 Lembar 4. Foto copy Surat Keterangan Cerai Hidup/ Mati dari Instansi terkait 5. Surat Pernyataan Pemohon di atas materai Asli (jika perlu)
3	Sistem, mekanisme dan Prosedur	Sesuai SOP tentang pelayanan terpadu satu pintu Kelurahan Tanah Merah Samarinda
4	Jangka Waktu penyelesaian	10 Menit
5	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
6	Produk layanan	Surat Keterangan Janda/Duda
7	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	❖ Akses jalan ❖ Halaman parkir roda 2 dan roda 4 ❖ Ruang pelayanan ber AC ❖ Perangkat komputer ❖ Toilet ❖ Akses internet/wifi ❖ Kursi tunggu
8	Kompetensi Pelaksana	❖ SDM yang memiliki kompetensi di bidang kebijakan pelayanan publik ❖ SDM yang memiliki kemampuan dan keterampilan khusus dalam hal penanganan pengaduan
9	Pengawasan Internal	❖ Supervisi atasan langsung ❖ Dilakukan sistem pengendalian internal Pemerintah dan Pengawasan fungsional oleh inspektorat
10	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Keselamatan pengguna layanan konsultasi menjadi tanggung jawab pihak Kelurahan Tanah Merah Samarinda selama berada dilingkungan Kelurahan Tanah Merah Samarinda.
11	Jumlah Pelaksana	2 (dua) orang
12	Jaminan Pelayanan	❖ Ketepatan waktu layanan ❖ Pelayanan yang sama untuk semua masyarakat ❖ Pelayanan yang ramah, komunikatif, simpatik dan sopan santun
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	❖ Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan ❖ Pejabat yang menerima audiensi telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung ❖ Keselamatan pengguna layanan konsultasi menjadi tanggung jawab pihak Kelurahan Tanah Merah Samarinda selama berada dilingkungan Kelurahan Tanah Merah Samarinda.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	❖ Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan

9. Surat Keterangan Kehilangan/Terbakar

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	❖ UU No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ❖ Peraturan Walikota (PERWALI) Kota Samarinda Nomor 35 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Dilingkungan Pemerintah Kota Samarinda
2	Persyaratan	1. Pengantar RT Asli Foto copy KTP sebanyak 1 lembar 2. Foto copy Kartu Keluarga sebanyak 1 lembar 3. Surat Pernyataan Kehilangan / Terbakar dari Pemohon Asli 4. Foto copy dokumen yang hilang / terbakar sebanyak 1 lembar (jika ada)
3	Sistem, mekanisme dan Prosedur	Sesuai SOP tentang pelayanan terpadu satu pintu Kelurahan Tanah Merah Samarinda
4	Jangka Waktu penyelesaian	10 Menit
5	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
6	Produk layanan	Surat Keterangan Kehilangan/Terbakar
7	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	❖ Akses jalan ❖ Halaman parkir roda 2 dan roda 4 ❖ Ruang pelayanan ber AC ❖ Perangkat komputer ❖ Toilet ❖ Akses internet/wifi ❖ Kursi tunggu
8	Kompetensi Pelaksana	❖ SDM yang memiliki kompetensi di bidang kebijakan pelayanan publik ❖ SDM yang memiliki kemampuan dan keterampilan khusus dalam hal penanganan pengaduan
9	Pengawasan Internal	❖ Supervisi atasan langsung ❖ Dilakukan sistem pengendalian internal Pemerintah dan Pengawasan fungsional oleh inspektorat
10	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Untuk informasi dan pengaduan disampaikan pada hari dan jam kerja Chat WA : 082254991786 (Kelurahan Tanah Merah) Email : Kelurahantanahmerah@gmail.com
11	Jumlah Pelaksana	2 (dua) orang
12	Jaminan Pelayanan	❖ Ketepatan waktu layanan ❖ Pelayanan yang sama untuk semua masyarakat ❖ Pelayanan yang ramah, komunikatif, simpatik dan sopan santun
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	❖ Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan ❖ Pejabat yang menerima audiensi telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung ❖ Keselamatan pengguna layanan konsultasi menjadi tanggung jawab pihak Kelurahan Tanah Merah Samarinda selama berada dilingkungan Kelurahan Tanah Merah Samarinda.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	❖ Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan

10. Surat Keterangan Letak Objek Tanah

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	❖ UU No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ❖ Peraturan Walikota (PERWALI) Kota Samarinda Nomor 35 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Dilingkungan Pemerintah Kota Samarinda
2	Persyaratan	1. Pengantar RT Asli 2. Foto copy KTP sebanyak 1 lembar 3. Foto copy Kartu Keluarga sebanyak 1 lembar 4. Foto copy dokumen sertipikat
3	Sistem, mekanisme dan Prosedur	Sesuai SOP tentang pelayanan terpadu satu pintu Kelurahan Tanah Merah Samarinda
4	Jangka Waktu penyelesaian	10 Menit
5	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
6	Produk layanan	Surat Keterangan Letak Objek Tanah
7	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	❖ Akses jalan ❖ Halaman parkir roda 2 dan roda 4 ❖ Ruang pelayanan ber AC ❖ Perangkat komputer ❖ Toilet ❖ Akses internet/wifi ❖ Kursi tunggu
8	Kompetensi Pelaksana	❖ SDM yang memiliki kompetensi di bidang kebijakan pelayanan publik ❖ SDM yang memiliki kemampuan dan keterampilan khusus dalam hal penanganan pengaduan
9	Pengawasan Internal	❖ Supervisi atasan langsung ❖ Dilakukan sistem pengendalian internal Pemerintah dan Pengawasan fungsional oleh inspektorat
10	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Untuk informasi dan pengaduan disampaikan pada hari dan jam kerja Chat WA : 082254991786 (Kelurahan Tanah Merah) Email : Kelurahantanahmerah@gmail.com
11	Jumlah Pelaksana	2 (dua) orang
12	Jaminan Pelayanan	❖ Ketepatan waktu layanan ❖ Pelayanan yang sama untuk semua masyarakat ❖ Pelayanan yang ramah, komunikatif, simpatik dan sopan santun
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	❖ Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan ❖ Pejabat yang menerima audiensi telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung ❖ Keselamatan pengguna layanan konsultasi menjadi tanggung jawab pihak Kelurahan Tanah Merah Samarinda selama berada dilingkungan Kelurahan Tanah Merah Samarinda.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan

11. Surat Keterangan Domisili Perusahaan

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	❖ UU No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ❖ Peraturan Walikota (PERWALI) Kota Samarinda Nomor 35 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Dilingkungan Pemerintah Kota Samarinda
2	Persyaratan	1. Pengantar RT Asli 2. Foto Copy KTP sebanyak 1 lembar 3. Foto Copy Kartu Keluarga sebanyak 1 lembar 4. Akta pendirian perusahaan 5. Fotokopi PBB Tahun berjalan dan bukti lunas pembayaran PBB
3	Sistem, mekanisme dan Prosedur	Sesuai SOP tentang pelayanan terpadu satu pintu Kelurahan Tanah Merah Samarinda
4	Jangka Waktu penyelesaian	40 Menit
5	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
6	Produk layanan	Surat Keterangan Domisili Perusahaan
7	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	❖ Akses jalan ❖ Halaman parkir roda 2 dan roda 4 ❖ Ruang pelayanan ber AC ❖ Perangkat komputer ❖ Toilet ❖ Akses internet/wifi ❖ Kursi tunggu
8	Kompetensi Pelaksana	❖ SDM yang memiliki kompetensi di bidang kebijakan pelayanan publik ❖ SDM yang memiliki kemampuan dan keterampilan khusus dalam hal penanganan pengaduan
9	Pengawasan Internal	❖ Supervisi atasan langsung ❖ Dilakukan sistem pengendalian internal Pemerintah dan Pengawasan fungsional oleh inspektorat
10	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Untuk informasi dan pengaduan disampaikan pada hari dan jam kerja Chat WA : 082254991786 (Kelurahan Tanah Merah) Email : Kelurahantanahmerah@gmail.com
11	Jumlah Pelaksana	2 (dua) orang
12	Jaminan Pelayanan	❖ Ketepatan waktu layanan ❖ Pelayanan yang sama untuk semua masyarakat ❖ Pelayanan yang ramah, komunikatif, simpatik dan sopan santun
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	❖ Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan ❖ Pejabat yang menerima audiensi telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung ❖ Keselamatan pengguna layanan konsultasi menjadi tanggung jawab pihak Kelurahan Tanah Merah Samarinda selama berada dilingkungan Kelurahan Tanah Merah Samarinda.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	❖ Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan

12. Surat Keterangan Domisili Lembaga/Yayasan

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	❖ UU No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ❖ Peraturan Walikota (PERWALI) Kota Samarinda Nomor 35 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Dilingkungan Pemerintah Kota Samarinda
2	Persyaratan	1. Surat Pengantar RT Asli 2. Foto copy KTP Pengurus Lembaga / Yayasan sebanyak 1 lembar 3. Foto copy SK Kepengurusan Lembaga / Yayasan sebanyak 1 lembar 4. Surat kepemilikan tanah atas Lembaga / Yayasan sebanyak 1 lembar
3	Sistem, mekanisme dan Prosedur	Sesuai SOP tentang pelayanan terpadu satu pintu Kelurahan Tanah Merah Samarinda
4	Jangka Waktu penyelesaian	40 Menit
5	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
6	Produk layanan	Surat Keterangan Domisili Lembaga/Yayasan
7	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	❖ Akses jalan ❖ Halaman parkir roda 2 dan roda 4 ❖ Ruang pelayanan ber AC ❖ Perangkat komputer ❖ Toilet ❖ Akses internet/wifi ❖ Kursi tunggu
8	Kompetensi Pelaksana	❖ SDM yang memiliki kompetensi di bidang kebijakan pelayanan publik ❖ SDM yang memiliki kemampuan dan keterampilan khusus dalam hal penanganan pengaduan
9	Pengawasan Internal	❖ Supervisi atasan langsung ❖ Dilakukan sistem pengendalian internal Pemerintah dan Pengawasan fungsional oleh inspektorat
10	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Untuk informasi dan pengaduan disampaikan pada hari dan jam kerja Chat WA : 082254991786 (Kelurahan Tanah Merah) Email : Kelurahantanahmerah@gmail.com
11	Jumlah Pelaksana	2 (dua) orang
12	Jaminan Pelayanan	❖ Ketepatan waktu layanan ❖ Pelayanan yang sama untuk semua masyarakat ❖ Pelayanan yang ramah, komunikatif, simpatik dan sopan santun
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	❖ Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan ❖ Pejabat yang menerima audiensi telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung ❖ Keselamatan pengguna layanan konsultasi menjadi tanggung jawab pihak Kelurahan Tanah Merah Samarinda selama berada dilingkungan Kelurahan Tanah Merah Samarinda.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	❖ Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan

13. Surat Pindah

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	❖ UU No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ❖ Peraturan Walikota (PERWALI) Kota Samarinda Nomor 35 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Dilingkungan Pemerintah Kota Samarinda
2	Persyaratan	❖ Surat Pengantar RT Asli ❖ FC Kartu Keluarga 1 Lembar
3	Sistem, mekanisme dan Prosedur	Sesuai SOP tentang pelayanan terpadu satu pintu Kelurahan Tanah Merah Samarinda
4	Jangka Waktu penyelesaian	10 Menit
5	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
6	Produk layanan	Surat Pindah
7	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	❖ Akses jalan ❖ Halaman parkir roda 2 dan roda 4 ❖ Ruang pelayanan ber AC ❖ Perangkat komputer ❖ Toilet ❖ Akses internet /wifi ❖ Kursi tunggu
8	Kompetensi Pelaksana	❖ SDM yang memiliki kompetensi di bidang kebijakan pelayanan publik ❖ SDM yang memiliki kemampuan dan keterampilan khusus dalam hal penanganan pengaduan
9	Pengawasan Internal	❖ Supervisi atasan langsung ❖ Dilakukan sistem pengendalian internal Pemerintah dan Pengawasan fungsional oleh inspektorat
10	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Untuk informasi dan pengaduan disampaikan pada hari dan jam kerja Chat WA : 082254991786 (Kelurahan Tanah Merah) Email : Kelurahantanahmerah@gmail.com
11	Jumlah Pelaksana	2 (dua) orang
12	Jaminan Pelayanan	❖ Ketepatan waktu layanan ❖ Pelayanan yang sama untuk semua masyarakat ❖ Pelayanan yang ramah, komunikatif, simpatik dan sopan santun
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	❖ Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan ❖ Pejabat yang menerima audiensi telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung ❖ Keselamatan pengguna layanan konsultasi menjadi tanggung jawab pihak Kelurahan Tanah Merah Samarinda selama berada dilingkungan Kelurahan Tanah Merah Samarinda.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan

14. Surat Pindah Datang

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	❖ UU No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ❖ Peraturan Walikota (PERWALI) Kota Samarinda Nomor 35 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Dilingkungan Pemerintah Kota Samarinda
2	Persyaratan	❖ Surat Pengantar RT Asli ❖ Surat Pindah Datang dari daerah asal ❖ FC Kartu Keluarga 1 Lembar
3	Sistem, mekanisme dan Prosedur	Sesuai SOP tentang pelayanan terpadu satu pintu Kelurahan Tanah Merah Samarinda
4	Jangka Waktu penyelesaian	10 Menit
5	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
6	Produk layanan	Surat Pindah Datang
7	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	❖ Akses jalan ❖ Halaman parkir roda 2 dan roda 4 ❖ Ruang pelayanan ber AC ❖ Perangkat komputer ❖ Toilet ❖ Akses internet/wifi ❖ Kursi tunggu
8	Kompetensi Pelaksana	❖ SDM yang memiliki kompetensi di bidang kebijakan pelayanan publik ❖ SDM yang memiliki kemampuan dan keterampilan khusus dalam hal penanganan pengaduan
9	Pengawasan Internal	❖ Supervisi atasan langsung ❖ Dilakukan sistem pengendalian internal Pemerintah dan Pengawasan fungsional oleh inspektorat
10	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Untuk informasi dan pengaduan disampaikan pada hari dan jam kerja Chat WA : 082254991786 (Kelurahan Tanah Merah) Email : Kelurahantanahmerah@gmail.com
11	Jumlah Pelaksana	2 (dua) orang
12	Jaminan Pelayanan	❖ Ketepatan waktu layanan ❖ Pelayanan yang sama untuk semua masyarakat ❖ Pelayanan yang ramah, komunikatif, simpatik dan sopan santun
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	❖ Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan ❖ Pejabat yang menerima audiensi telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung ❖ Keselamatan pengguna layanan konsultasi menjadi tanggung jawab pihak Kelurahan Tanah Merah Samarinda selama berada dilingkungan Kelurahan Tanah Merah Samarinda.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan

15. LEGALISIR

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	❖ UU No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ❖ Peraturan Walikota (PERWALI) Kota Samarinda Nomor 35 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Dilingkungan Pemerintah Kota Samarinda
2	Persyaratan	❖ membawa dokumen asli ❖ fotocopi dokumen yang mau dilegalisir
3	Sistem, mekanisme dan Prosedur	Sesuai SOP tentang pelayanan terpadu satu pintu Kelurahan Tanah Merah Samarinda
4	Jangka Waktu penyelesaian	5 menit
5	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
6	Produk layanan	Legalisir
7	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	❖ Akses jalan ❖ Halaman parkir roda 2 dan roda 4 ❖ Ruang pelayanan ber AC ❖ Perangkat komputer ❖ Toilet ❖ Akses internet/wifi ❖ Kursi tunggu
8	Kompetensi Pelaksana	❖ SDM yang memiliki kompetensi di bidang kebijakan pelayanan publik ❖ SDM yang memiliki kemampuan dan keterampilan khusus dalam hal penanganan pengaduan
9	Pengawasan Internal	❖ Supervisi atasan langsung ❖ Dilakukan sistem pengendalian internal Pemerintah dan Pengawasan fungsional oleh inspektorat
10	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Untuk informasi dan pengaduan disampaikan pada hari dan jam kerja Chat WA : 082254991786 (Kelurahan Tanah Merah) Email : Kelurahantanahmerah@gmail.com
11	Jumlah Pelaksana	2 (dua) orang
12	Jaminan Pelayanan	❖ Ketepatan waktu layanan ❖ Pelayanan yang sama untuk semua masyarakat ❖ Pelayanan yang ramah, komunikatif, simpatik dan sopan santun
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	❖ Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan ❖ Pejabat yang menerima audiensi telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung ❖ Keselamatan pengguna layanan konsultasi menjadi tanggung jawab ❖ pihak Kelurahan Tanah Merah Samarinda selama berada dilingkungan Kelurahan Mesjid Samarinda
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan

16. Surat Keterangan Umum (keterangan tidak memiliki ijazah, tidak tamat SD, keterangan nama/1 orang yang sama

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	❖ UU No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ❖ Peraturan Walikota (PERWALI) Kota Samarinda Nomor 35 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Dilingkungan Pemerintah Kota Samarinda
2	Persyaratan	❖ Pengantar RT Asli ❖ FC Kartu Keluarga dan FC Dokumen terkait lainnya
3	Sistem, mekanisme dan Prosedur	Sesuai SOP tentang pelayanan terpadu satu pintu Kelurahan Tanah Merah Samarinda
4	Jangka Waktu penyelesaian	10 Menit
5	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
6	Produk layanan	Surat Keterangan Umum (keterangan tidak memiliki ijazah, tidak tamat SD, keterangan nama/1 orang yang sama)
7	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	❖ Akses jalan ❖ Halaman parkir roda 2 dan roda 4 ❖ Ruang pelayanan ber AC ❖ Perangkat komputer ❖ Toilet ❖ Akses internet/wifi ❖ Kursi tunggu
8	Kompetensi Pelaksana	❖ SDM yang memiliki kompetensi di bidang kebijakan pelayanan publik ❖ SDM yang memiliki kemampuan dan keterampilan khusus dalam hal penanganan pengaduan
9	Pengawasan Internal	❖ Supervisi atasan langsung ❖ Dilakukan sistem pengendalian internal Pemerintah dan Pengawasan fungsional oleh inspektorat
10	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Untuk informasi dan pengaduan disampaikan pada hari dan jam kerja Chat WA : 082254991786 (Kelurahan Tanah Merah) Email : Kelurahantanahmerah@gmail.com
11	Jumlah Pelaksana	2 (dua) orang
12	Jaminan Pelayanan	❖ Ketepatan waktu layanan ❖ Pelayanan yang sama untuk semua masyarakat ❖ Pelayanan yang ramah, komunikatif, simpatik dan sopan santun
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	❖ Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan ❖ Pejabat yang menerima audiensi telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung ❖ Keselamatan pengguna layanan konsultasi menjadi tanggung jawab pihak Kelurahan Tanah Merah Samarinda selama berada dilingkungan Kelurahan Tanah Merah Samarinda.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan