



STANDAR PELAYANAN PUBLIK
KELURAHAN BUNGUS TIMUR
KECAMATAN BUNGUS TELUK KABUNG
TAHUN 2024



PEMERINTAH KOTA PADANG
KECAMATAN BUNGUS TELUK KABUNG
KELURAHAN BUNGUS TIMUR

Jalan Persatuan Bungus Timur - Padang Sumatera Timur 25237

Telp. - Email : bungustimur123@gmail.com

MAKLUMAT PELAYANAN

1. Berjanji dan memiliki kesanggupan untuk melaksanakan pelayanan publik sesuai dengan Standar Pelayanan Publik yang telah ditetapkan;
2. Memberikan pelayanan publik sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus-menerus; dan
3. Bersedia untuk menerima sanksi dan/atau memberikan kompensasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan apabila pelayanan publik yang diberikan tidak sesuai dengan standar yang ditetapkan.



Burah Bungus Timur,

RHCA AGUSTA, S.Sos

NIP.19750818 200111 1 001



PEMERINTAH KOTA PADANG
KECAMATAN BUNGUS TELUK KABUNG
KELURAHAN BUNGUS TIMUR

Jalan Persatuan Bungus Timur - Padang Sumatera Timur 25237

Telp. - Email : bungustimur123@gmail.com

SURAT KEPUTUSAN LURAH BUNGUS TIMUR
NOMOR: 02 /PSG/I/2024

TENTANG

STANDAR PELAYANAN PUBLIK (SPP)
KELURAHAN BUNGUS TIMUR

Menimbang :

- a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggaraan pelayanan publik wajib menetapkan Standar Pelayanan Publik;
- b. bahwa dalam rangka meningkatkan Pelayanan Publik tersebut dipandang perlu menetapkan Standar Pelayanan Publik;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan huruf a dan b dipandang perlu menetapkan Keputusan Lurah Bungus Timur.

Mengingat :

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
2. Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587);
3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2019 Tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2002 Tentang Komisi Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 20 Tahun 2001 tentang Pembinaan dan Pengawasan atas Penyelenggaraan Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4090);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 140 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4578);
6. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;

- 7 . Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2018 tentang Kecamatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 73 Tambahan Lembaran Negara Nomor 6206);
- 8 . Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik;
- 9 . Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik;
- 10 . Peraturan Wali Kota Padang Nomor 84 Tahun 2020 Perubahan Atas Peraturan Wali Kota Padang Nomor 71 Tahun 2019 Tentang Pedoman Administrasi di Kelurahan .

MEMUTUSKAN

Menetapkan :

KESATU : Standar Pelayanan Publik pada Kelurahan Bungus Timur sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan;

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

1. Komponen Standar Pelayanan Publik yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service point*), meliputi:
 - a. Produk Pelayanan;
 - b. Jenis Pelayanan;
 - c. Sistem, Mekanisme dan Prosedur;
 - d. Jangka Waktu Penyelesaian;
 - e. Biaya/Tarif;
 - f. Penanganan pengaduan, saran dan masukan.
2. Komponen Standar Pelayanan Publik yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (*manufacturing*), meliputi:
 - a. Dasar Hukum;
 - b. Sarana, prasarana dan/atau fasilitas;
 - c. Kompetensi pelaksana;
 - d. Pengawasan Internal;

- e. Jumlah Pelaksana;
- f. Jaminan Pelayanan;
- g. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan;
- h. Evaluasi kinerja pelaksana.

KETIGA : Standar Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Diktum Kedua dipergunakan sebagai acuan yang harus dilaksanakan didalam melaksanakan tugas-tugas pelayanan kepada masyarakat.

KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : PADANG
Pada tanggal : Januari 2024



RIKA AGUSTA, S.Sos
NIP.19750818 200111 1 001



PEMERINTAH KOTA PADANG
KECAMATAN BUNGUS TELUK KABUNG
KELURAHAN BUNGUS TIMUR

Jalan Persatuan Bungus Timur - Padang Sumatera Timur 25237
Telp. - Email : bungustimur123@gmail.com

STANDAR PELAYANAN PUBLIK

E-KELURAHAN

Tahun 2023/2024

No	Komponen	Uraian																				
1	Produk Pelayanan	E- Kelurahan																				
2	Jenis Pelayanan	Jenis Layanan e-Kelurahan Kota Padang																				
		<table border="1"><thead><tr><th>No</th><th>Modul Surat</th></tr><tr><th>1</th><th>2</th></tr></thead><tbody><tr><td>1</td><td>Surat Keterangan Nikah Terdiri dari: Keterangan Untuk Menikah Keterangan Belum Menikah Keterangan Orang Tua Keterangan Asal Usul Pengantar Perkawinan (N1) Izin Menikah Orang Tua (N4)</td></tr><tr><td>2</td><td>Surat Keterangan Tidak Mampu Terdiri dari: Keterangan Tidak Mampu Per Orangan Keterangan Tidak Mampu Keluarga Dampak COVID-19</td></tr><tr><td>1</td><td>2</td></tr><tr><td>3</td><td>Surat Keterangan Domisili Usaha Terdiri dari: Keterangan Domisili Usaha Keterangan Usaha</td></tr><tr><td>4</td><td>Surat Keterangan Kelakuan Baik Terdiri dari: Keterangan Kelakuan Baik Keterangan SKCK</td></tr><tr><td>5</td><td>Surat Keterangan Ahli Waris</td></tr><tr><td>6</td><td>Surat Keterangan Ghaib</td></tr><tr><td>7</td><td>Surat Keterangan Kematian</td></tr></tbody></table>	No	Modul Surat	1	2	1	Surat Keterangan Nikah Terdiri dari: Keterangan Untuk Menikah Keterangan Belum Menikah Keterangan Orang Tua Keterangan Asal Usul Pengantar Perkawinan (N1) Izin Menikah Orang Tua (N4)	2	Surat Keterangan Tidak Mampu Terdiri dari: Keterangan Tidak Mampu Per Orangan Keterangan Tidak Mampu Keluarga Dampak COVID-19	1	2	3	Surat Keterangan Domisili Usaha Terdiri dari: Keterangan Domisili Usaha Keterangan Usaha	4	Surat Keterangan Kelakuan Baik Terdiri dari: Keterangan Kelakuan Baik Keterangan SKCK	5	Surat Keterangan Ahli Waris	6	Surat Keterangan Ghaib	7	Surat Keterangan Kematian
No	Modul Surat																					
1	2																					
1	Surat Keterangan Nikah Terdiri dari: Keterangan Untuk Menikah Keterangan Belum Menikah Keterangan Orang Tua Keterangan Asal Usul Pengantar Perkawinan (N1) Izin Menikah Orang Tua (N4)																					
2	Surat Keterangan Tidak Mampu Terdiri dari: Keterangan Tidak Mampu Per Orangan Keterangan Tidak Mampu Keluarga Dampak COVID-19																					
1	2																					
3	Surat Keterangan Domisili Usaha Terdiri dari: Keterangan Domisili Usaha Keterangan Usaha																					
4	Surat Keterangan Kelakuan Baik Terdiri dari: Keterangan Kelakuan Baik Keterangan SKCK																					
5	Surat Keterangan Ahli Waris																					
6	Surat Keterangan Ghaib																					
7	Surat Keterangan Kematian																					

<p>3</p>	<p>Sistem Mekanisme dan Prosedur</p>	<p style="text-align: center;">Gambar 1 Alur Penerapan E-Kelurahan</p> <p style="text-align: center;">Gambar 1 Alur Penerapan E-Kelurahan</p> <p style="text-align: center;">Teknis pengajuan permohonan surat keterangan dalam aplikasi E-Kelurahan di Kota Padang dimulai dari mengakses website dengan alamat link https://ekelurahan.padang.go.id/masyarakat.</p>
<p>4</p>	<p>Jangka Waktu Penyelesaian</p>	<p>1. Pendaftaran : 5 - 15 Menit 2. Penyelesaian: 1 (satu) Hari Kerja 3. Pengambilan: 5 – 10 Menit</p>
<p>5</p>	<p>Biaya / Tarif</p>	<p>Tidak Dipungut Biaya / GRATIS</p>
<p>6</p>	<p>Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan</p>	<p>Email : bungustimur123@gmail.com No WA : - Website : -</p>

1. PELAYANAN E-KELURAHAN

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (Manufacturing)

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none">a. UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publikb. Peraturan Walikota Padang Nomor 93 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kelurahanc. Peraturan Walikota Padang Nomor 84 Tahun 2020 Perubahan Atas Peraturan Walikota Padang Nomor 71 Tahun 2019 tentang Pedoman administrasi di kelurahan
2.	Sarana Prasarana dan/ atau Fasilitas	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas berada di di kelurahan Bungus Timur: <ul style="list-style-type: none">- Buku Agenda- Pena- Stempel- Komputer- Printer
3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none">a. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi;b. Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif;c. Disiplin dan taat waktu pelayanan;
4.	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none">- Lurah- Seklur- Kasi Pemerintahan Kelurahan- Pemohon

5.	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kasi Pemerintah Kelurahan : 1 Orang 2. Operator : 1 Orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Adanya Standar Pelayanan Publik (SPP) 2. Adanya Kode Etik Pegawai; 3. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>Apabila Surat yang diajukan Pemohon melalui E-kelurahan sudah selesai namun belum diambil, akan disimpan terlebih dahulu sampai pemohon mengambilnya. Jika dalam waktu 3 hari belum juga diambil, maka petugas akan menghubungi pemohon melalui telepon, email ataupun whatsapp.</p>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait program kegiatan dan pelayanan; 2. Melalui Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.



RIKA AGUSTA, S.Sos
NIP.19750818 200111 1 001