



**PEMERINTAH KOTA SAMARINDA
SEKRETARIAT DAERAH**

	Nomor SOP	SOP/ /400.04	
	Tanggal Pembuatan	04 Januari 2023	
	Tanggal Revisi		
	Tanggal Efektif		
	Disahkan Oleh	<p style="text-align: center;">CAMAT SAMBUTAN,</p>  <p style="text-align: center;"><u>YOSUA LADEN, S.STP. M.Si</u> Pembina IV/a NIP. 19830523 200112 1 003</p>	
KEPALA SEKSI PELAYANAN UMUM	Nomor/Judul SOP-AP		Penyelenggaraan Penerbitan Produk Layanan: terdiri dari:
		1	SURAT KETERANGAN DOMISILI USAHA/PERUSAHAAN
	2	SURAT REKOMENDASI IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN TOWER/PEMATANGAN LAHAN	
	3	SURAT DESPENSASI NIKAH	
	4	SURAT KETERANGAN TIDAK MAMPU	
	5	SURAT KETERANGAN BELUM NIKAH	
	6	SURAT REKOMENDASI DOMISILI MASJID	
	7	SURAT KETERANGAN WARIS (PERNYATAAN AHLI WARIS)	
	8	Registrasi Pengantar SKCK	
	9	E- KTP (Rekam di Kecamatan pencetakan di CAPIL)	
	10	KARTU KELUARGA/ KK (Camat Yang Cetak Atau Sebagai Kelengkapan)	

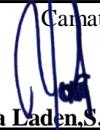
		11	Surat Keterangan Pindah Datang
		12	Surat Keterangan Pindah (Antar Kecamatan, Kota/Kabupaten/Propinsi)
		13	Surat Izin Membuka Tanah Negara (IMTN)
		14	Surat Keterangan Melepaskan Hak Atas Tanah (SKUMHAT)
		15	Surat Keterangan Kehilangan/ terbakar (Dokumen Tanah / Surat-surat Tanah)
		16	Legalisir Surat Tanah
		17	Surat Keterangan (Perubahan Wilayah Kecamatan (Perihal Lokasi Watas Tanah)
		18	SURAT KETERANGAN YURIDIS
		19	BERITA ACARA (BA) SENGKETA TANAH
DASAR HUKUM		KUALIFIKASI PELAKSANA	
<ol style="list-style-type: none"> 1. UU. Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. UU Nomor 1 Tahun 1975 tentang Perkawinan 3. UUNomor 05 tahun 1960 tentang Keagrarian 4. UU Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak dan Retribusi 5. Undang-Undang No. 23 Thn. 2006 Tentang Administrasi Kependudukan 6. Undang-Undang No. 24 Thn. 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang No.23 Thn. 2006 Tentang Administrasi Kependudukan 7. Undang-Undang No.1 Thn. 1974 Tentang Perkawinan 		<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami proses penyelenggaraan penerbitan produk layanan 2. Memiliki kemampuan berkomunikasi dengan baik 3. Mampu berkoordinasi dengan semua pihak terkait 	

<p>8. Peraturan Pemerintah Nomor 48 Tahun 2014 yang merupakan perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2004 tentang Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Departemen Agama</p> <p>9. PP. No. 96 Thn. 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang No.25 Thn. 2009</p> <p>10. PP. No.9 Thn. 1975 Tentang Pelaksanaan UU No.1 Thn.1974</p> <p>11. Peraturan Menteri Agama Nomor 24 Tahun. 2014 tentang Pengelolaan Penerimaan Negara Bukan. Pajak Atas Biaya <i>Nikah</i> dan Rujuk di luar Kantor</p> <p>12. Peraturan Menteri Agama Nomor 13 Tahun 2012 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama</p> <p>13. PermenPAN No. 15 Thn 2014 Tentang Standar Pelayanan</p> <p>14. Permendagri No. 52 Thn 2011 Tentang Standar Operasional Prosedur di Lingkungan di Lingkungan Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota</p> <p>15. Perda No. 14 Thn. 2009 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan & Pencatatan Sipil di Kota Samarinda</p> <p>16. Perda No. 29 Thn. 2013 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Kota Samarinda</p> <p>17. Perwali Samarinda No. 24 Thn. 2011 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Perda No.14 Thn.2009</p> <p>18. Perda Kota Samarinda Nomor Tahun 2009 tentang Retribusi dan Pajak Daerah</p> <p>19. Perwali Kota Samarianda Nomor 34 Tahun 2014 tentang Pendelegasian Kewenangan Walikota Samarinda kepada Camat tentang Izin Usaha Mikro dan Kecil.</p> <p>20. Perwali Kota Samarianda Nomor 35 Tahun 2014 tentang PATEN</p> <p>21. Perda Kota Samarinda Nomor 15 Tahun 2011 tentnag Retribusi Perizinan Tertentu</p> <p>22. Perwali Nomor 14 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Usaha Bisnis Internet dan Multiplayer Online</p>	
<p>KETERKAITAN</p>	<p>PERALATAN / PERLENGKAPAN</p>
<p>1. SOP Peninjauan Lapangan</p> <p>2. SOP Mediasi Para Pihak</p>	<p>1. Data-data pendukung dan data pelengkap</p> <p>2. Komputer / printer / scanner / Alat Tulis Kantor</p> <p>3. Jaringan internet.</p> <p>4. Sarana</p>
<p>PERINGATAN</p>	<p>PENCATATAN DAN PENDATAAN</p>
<p>1. Apabila tidak dilaksanakan maka produk pelayanan tidak dapat diterbitkan</p>	<p>1. Buku Registrasi</p> <p>2. Buku Kendali Surat</p> <p>3. BAPL</p>

No	Uraian/Tahapan Kegiatan	Pelaksana							Mutu Baku			Ket.
		CS (JFU Pengolah Data)	FO (JFU Pengolah Data)	BO (JFU Pengelola Data)	Kasi Terkait	Sekretaris	Pimpinan	JFU Pengadmin istrasi Umum	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Costumer Service memberikan salam dan menanyakan kepada pemohon maksud kedatangannya dan memberikan penjelasan secara lisan maupun media cetak/media elektronik mengenai persyaratan/sisdur pelayanan. Apabila pemohon/warga jelas ,CS memberikan nomor antrian dan formulir sesuai dengan persyaratan dan mempersilakan duduk diruang tunggu dan memberikan salam penutup.								Form Persyaratan Nomor Antrian Manual/Eletronik.	5 Menit	Informasi Layanan	
2	Front office (JFU Pengolah Data) memberikan salam dan menerima serta memeriksa dokumen permohonan dengan meneliti persyaratan dengan memberikan conteng pada blanko cek list. Apabila lengkap memberikan bukti pendaftaran , apabila belum lengkap dikembalikan untuk melengkapi								Blanko Cek List.		Tanda Terima Pendaftaran Layanan	
3	FO (JFU Pengolah Data) memasukkan data permohonan ke dalam perangkat computer atau buku penerimaan berkas dan menyerahkan dokumen permohonan yang telah lengkap pada Back Office (JFU Pengolah Data dengan meminta tanda terima berkas pada buku penerimaan berkas								Buku Penerimaan Berkas Perangkat Komputer		Dokumen Terekam/Terinfut	

No	Uraian/Tahapan Kegiatan	Pelaksana						Mutu Baku			Ket	
		CS (JFU Pengolah Data)	FO (JFU Pengolah Data)	BO (JFU Pengelola Data)	Kasi Terkait	Sekretaris	Pimpinan	JFU Pengadministrasi Umum	Kelengkapan	Waktu		Output
4	BO (JFU Pengelola Data) memverifikasi dan memvalidasi dokumen permohonan, apabila lengkap dan telah divalidasi dibubuhi cap dokumen lengkap dan menginfut /memncetak produk layanan dengan perangkat computer/mesing ketik, apabila tidak lengkap dikembalikan kepada FO (JFU Pengolah Data) (pelayanan tanpa verifikasi data lapangan)								Data Dokumen Permohonan Stempel dan Nomor Kendali		Konsep Produk Layanan	
5	Back Office (JFU Pengelola data) melaksanakan pengumpulan /verifikasi data lapangan (SOP peninjauan Lapangan/Mediasi Para Pihak)								Data Dokumen Pendukung		ST/Surat Pemanggilan	
6	Kasi terkait menerima, memeriksa dokumen dan produk layanan, apabila telah sesuai dan lengkap akan diparaf pada alur koreksi paraf /ditanda tangani (jika pendelegasian kewenangan dan diserahkan pada Sekretaris, apabila tidak lengkap dikembali pada BO (JFU Pengelola Data) untuk perbaikan								Konsep Produk Layanan		Paraf Kasi Produk Layanan	
7	Sekretaris menerima, memeriksa dokumen dan produk layanan, apabila telah sesuai dan lengkap akan diparaf pada alur koreksi paraf /ditanda tangani (jika pendelegasian kewenangan) dan diserahkan pada Pimpinan, apabila tidak lengkap dikembali pada Kasi Terkait untuk perbaikan								Paraf Kasi Produk Layanan		Paraf Sekretaris Produk Layanan	

No	Uraian/Tahapan Kegiatan	Pelaksana						Mutu Baku			Keterangan
		CS (JFU Pengolah Data)	FO (JFU Pengolah Data)	BO (JFU Pengelola Data)	Kasi Terkait	Sekretaris	Pimpinan	JFU Pengadministrasi Umum	Kelengkapan	Waktu	
8	Pimpinan menerima, memeriksa dokumen dan produk layanan, apabila telah sesuai dan lengkap akan tanda tangani dan diserahkan pada Sekretaris, apabila tidak lengkap dikembali pisa Sekretaris							Paraf Sekretaris Produk Layanan		Produk Layanan Tertanda Tangan	
9	JFU Pengadministrasi Umum menerima dan mencatat ke dalam buku kendali surat/perangkat digital dengan memberikan nomor, tanggal/bulan/tahun, klasifikasi surat dan membubuhkan stempel dan menyiapkan tanda terima penerimaan produk layanan kepada FO (JFU Pengolah Data)				tdk			Produk Layanan Tertanda Tangan		Produk Layanan Terkendali Nomor dan Stempel Dinas	
10	FO (JFU Pengolah Data) menerima dan mencocokkan kembali dokumen permohonan dan produk layanan, apabila sesuai akan diserahkan kepada pemohon, apabila tidak sesuai dikembalikan pada (JFU Pengadministrasi Umum)			Ya				Produk Layanan Terkendali Nomor dan Stempel Dinas		Kebenaran Hasil Produk Layanan	
11	FO (JFU Pengolah Data) menyerahkan produk layanan dengan mempersilahkan pemohon untuk koreksi atau membaca ulang produk layanan, apabila sesuai diserahkan kepada pemohon dengan meminta bukti asli pendaftaran atau meminta tanda terima pada buku penerimaan berkas dengan membubuhi tanda tangani, nama, tanggal/bulan/tahun, apabila salah dikembalikan pada BO (JFU Pengelola Data) untuk perbaikan kembali dan mengucapkan salam			Ya				Produk Layanan		Tanda Terima Produk Layanan	
12	FO (JFU Pengolah data) menyerahkan arsip produk layanan kepada Kasi terkait dengan meminta tanda terima arsip							Arsip Produk Layanan		Tanda Terima Arsip Produk Layanan	

 KOTA SAMARINDA KECAMATAN SAMBUTAN KEPALA SEKSI PELAYANAN UMUM	Nomor SOP Tanggal Pembuatan Tanggal Revisi Tanggal Pengesahan Tanggal Efektif	SOP/ /400.04 4 Januari 2022 14 Februari 2023 14 Februari 2023
	Disahkan oleh	 Yosua Laden, S.STP, M.Si NIP. 198303252001121003
	Nama SOP	SKM (SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT)

Dasar Hukum	Kualifikasi Pelaksanaan
1. Intruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 2. Intruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 1999 3. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003 4. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/26/M.PAN/2004 5. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP//25/MEN-PAN/2/2003 6. Peraturan Walikota Samarinda Nomor 28 Tahun 2018	1. Minimal SMU Sederajat 2. Memahami Proses Penyelenggaran Kuesioner SKM (Survey Kepuasan Masyarakat) 3. Memiliki Kemampuan Berkomunikasi Dengan Baik 4. Mampu Berkoordinasi Dengan Semua Pihak Terkait 5. Menguasai Penggunaan Komputer 6. Ruang Kerja
Keterkaitan	Peralatan / Perlengkapan
1. SOP SKM (Survey Kepuasan Masyarakat)	1. Komputer / Laptop 2. ATK 3. Printer
Peringatan : Jika SOP Tidak dilaksanakan akan berdampak	Pencatatan dan Pendataan
1. Apabila Tidak Dilaksanakan Maka produk pelayanan Tidak dapat diterbitkan	1. Lembaran Kuesioner SKM (Survey Kepuasan Masyarakat) 2. ATK

SOP DATA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

Nomor : SOP/ /400.04

NO	AKTIVITAS/ KEGIATAN	PELAKSANA					MUTU BAKU			
		WARGA	PETUGAS	KASI PELAYANAN	SEKCAM	CAMAT	Kelengkapan	Waktu	Output	Keterangan
1	Menerima dan Mengisi Kuesioner Sesuai Arahan Petugas						Kuesioner SKM	5 Menit	Informasi Kuesioner	
2	Petugas memberikan salam lalu memberikan kuesioner SKM beserta alat tulis kepada pemohon /warga yang berada diruang tunggu dan memberikan penjelasan bagaimana cara mengisi kuesioner tersebut						Cek List Kuesioner	5 Menit	Data Kuesioner	
3	Kasi Pelayanan Menyusun dan Mengolah Data Serta Menyerahkan Kepada Sekretaris Camat						Draft Laporan SKM	60-120 Menit	Laporan SKM	
4	Sekretaris Camat Mengoreksi dan Memparaf Serta Menyerahkan Kepada Camat						Laporan SKM	5 Menit	Laporan SKM	
5	Mengetahui dan Menandatangani Hasil Laporan SKM (Survey Kepuasan Masyarakat)						Laporan SKM	5 Menit	Laporan SKM	



**KOTA SAMARINDA
KECAMATAN SAMBUTAN**

KEPALA SEKSI PELAYANAN UMUM

Nomor SOP
Tanggal Pembuatan
Tanggal Revisi
Tanggal Pengesahan
Tanggal Efektif

SOP/ /400.04
4 Januari 2023

Disahkan oleh

Camat


Yosua Ladeh, S.STP.M.Si
Pembina, IV/a
NIP. 19830523 200112 1 003

Nama SOP

Pengelolaan Informasi dan Pengaduan

Dasar Hukum

Kualifikasi Pelaksanaan

1. Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2008 Tentang Kecamatan
2. Peraturan Daerah Nomor 17 Tahun 2013 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kecamatan
3. Peraturan Walikota Samarinda Nomor 32 Tahun 2011 Tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Walikota Kepada Camat dan Lurah

1. Minimal SMU Sederajat
2. Memahami Proses Penyelenggaraan Penerbitan Produk Layanan
3. Memahami Pelayanan Kependudukan
4. Memiliki Kemampuan, Memahami Administrasi Kependudukan
5. Memiliki Kemampuan Berkomunikasi Dengan Baik
6. Mampu Berkoordinasi Dengan Semua Pihak Terkait
7. Menguasai Penggunaan Komputer

Keterkaitan

Peralatan / Perlengkapan

1. Komputer / Laptop
2. ATK
3. Buku Register
4. Ruang Tunggu

Peringatan : Jika SOP Tidak dilaksanakan akan berdampak

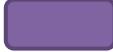
Pencatatan dan Pendataan

1. Memberikan pelayanan dengan ramah, cepat, transparan dan ikhlas
2. Apabila persyaratan tidak lengkap, maka Pengelolaan Informasi dan Pengaduan tidak dapat diproses

Buku Pengelolaan Informasi dan Pengaduan

SOP PENGELOLAAN PENGADUAN

Nomor : SOP/ /400.04

NO	AKTIVITAS/ KEGIATAN	PELAKSANA				MUTU BAKU			
		JFU	KASI PELAYANAN UMUM	SEKRETARIS CAMAT	CAMAT	Kelengkapan	Waktu	Output	Keterangan
1	Pemohon menghubungi petugas Pengelolaan Informasi dan Pengaduan					Berkas Pengelolaan Informasi dan Pengaduan	1-5 Menit	Berkas Pengelolaan Informasi dan Pengaduan	
2	Memilah dan memverifikasi laporan pemohon	 ↓				Verifikasi berkas Pengelolaan Informasi dan Pengaduan, memberikan penjelasan kepada pemohon	1-5 Menit	Hasil verifikasi berkas Pengelolaan Informasi dan Pengaduan memberikan penjelasan kepada pemohon	
3	Memberikan informasi kepada pemohon, jika diperlukan meneruskan ke Kasi					Berkas Pengelolaan Informasi dan Pengaduan yang sudah di verifikasi	15 Menit - 3 Hari	Dokumen dan berkas Pengelolaan Informasi dan Pengaduan	
4	Memberikan solusi permasalahan yang dilaporkan Petugas informasi					Dokumen dan berkas Pengelolaan Informasi dan Pengaduan	15 Menit - 3 Hari	Dokumen dan berkas Pengelolaan Informasi dan Pengaduan	
5	Pemberian/penjelasan Pengelolaan Informasi dan Pengaduan						15 Menit - 3 Hari	Dokumen Pengelolaan Informasi dan Pengaduan	