



WALIKOTA SURABAYA
PROVINSI JAWA TIMUR

SALINAN

**PERATURAN WALIKOTA SURABAYA
NOMOR 55 TAHUN 2021**

TENTANG

**STANDAR PELAYANAN KELURAHAN
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA SURABAYA**

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

WALIKOTA SURABAYA,

- Menimbang** :
- a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan guna mewujudkan penyelenggaraan pelayanan yang cepat, mudah dan berkualitas;
 - b. bahwa untuk memberikan pedoman penyeragaman dalam penyelenggaraan pelayanan pada Kelurahan perlu ditetapkan Standar Pelayanan Kelurahan di Lingkungan Pemerintah Kota Surabaya;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Walikota tentang Standar Pelayanan Kelurahan di Lingkungan Pemerintah Kota Surabaya.
- Mengingat** :
1. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah Kota Besar dalam Lingkungan Propinsi Jawa Timur/Jawa Tengah/Jawa Barat dan Daerah Istimewa Yogyakarta sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1965 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1965 Nomor 19 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2730);
 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
 3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2019 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 183 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6398);

4. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
5. 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 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2018 tentang Kecamatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 73);
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 2036) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 120 Tahun 2018 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 157);
9. Peraturan Walikota Surabaya Nomor 7 Tahun 2015 tentang Tambahan Jam Pelayanan kepada Masyarakat di Kecamatan, Kelurahan dan Puskesmas di Lingkungan Pemerintah Kota Surabaya (Berita Daerah Kota Surabaya Tahun 2015 Nomor 7);
10. Peraturan Walikota Surabaya Nomor 73 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan Kota Surabaya (Berita Daerah Kota Surabaya Tahun 2016 Nomor 77) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Walikota Surabaya Nomor 2 Tahun 2020 (Berita Daerah Kota Surabaya Tahun 2020 Nomor 2);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN WALIKOTA TENTANG STANDAR PELAYANAN KELURAHAN DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA SURABAYA.

BAB I
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Walikota ini yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kota Surabaya.
2. Walikota adalah Walikota Surabaya.
3. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Kota Surabaya.
4. Kelurahan adalah kelurahan di wilayah Kota Surabaya.
5. Lurah adalah Kepala Kelurahan di wilayah Kota Surabaya.
6. Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah dan berkualitas.
7. Masyarakat adalah seluruh pihak, sebagai orang perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.

BAB II
MAKSUD DAN TUJUAN

Pasal 2

- (1) Maksud dibuatnya Peraturan Walikota ini adalah sebagai acuan dan panduan penerapan standar pelayanan.
- (2) Tujuan dibuatnya Peraturan Walikota ini adalah :
 - a. sebagai pedoman bagi Kelurahan dalam melaksanakan penyelenggaraan pelayanan di Kelurahan; dan
 - b. untuk memberikan kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan selaras dengan kemampuan penyelenggara pelayanan.

BAB III
RUANG LINGKUP

Pasal 3

Ruang lingkup Peraturan Walikota ini adalah :

- a. komponen standar pelayanan kelurahan;
- b. jenis standar pelayanan kelurahan;
- c. tabel standar pelayanan kelurahan; dan
- d. ketentuan penutup.

BAB IV
KOMPONEN STANDAR
PELAYANAN KELURAHAN

Pasal 4

Komponen Standar Pelayanan Kelurahan yang diatur dalam Peraturan ini adalah yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*) meliputi :

- a. persyaratan;
- b. sistem, mekanisme dan prosedur;
- c. jangka waktu pelayanan; dan
- d. produk pelayanan

BAB V
JENIS STANDAR
PELAYANAN KELURAHAN

Pasal 5

(1) Jenis standar pelayanan di Kelurahan, meliputi :

- a. pelayanan surat pengantar nikah;
- b. pelayanan Surat Keterangan Domisili (Lembaga Berbadan Hukum, Lembaga Berbadan Usaha, Lembaga Non Berbadan Hukum dan Lembaga Non Berbadan Usaha);
- c. pelayanan Surat Pernyataan Penghasilan untuk non formal;
- d. pelayanan Surat Pernyataan Tidak Memiliki Rumah;
- e. pelayanan Surat Pernyataan Belum Pernah Menikah;
- f. pelayanan Surat Pernyataan Belum Menikah Lagi bagi Janda/Duda;
- g. pelayanan Surat Jaminan Kesanggupan dari pihak keluarga (Untuk Persyaratan Bebas Bersyarat, Cuti Bersyarat dan Asimilasi);
- h. pelayanan Surat Pernyataan Narapidana;
- i. pelayanan Surat Permohonan Penerbitan BPKB (untuk Kehilangan BPKB);
- j. pelayanan Surat Pernyataan Belum Memiliki Rumah;
- k. pelayanan Surat Pernyataan Untuk Persyaratan Pasang Baru (PSB-SR) PDAM Surya Sembada Kota Surabaya;
- l. pelayanan Surat Kuasa Khusus untuk Pembayaran Pensiun; dan
- m. pelayanan Surat Pernyataan, Surat Pernyataan Belum Pernah Menikah, Surat Persetujuan Orang Tua/Wali, Daftar Riwayat Hidup untuk pendaftaran sebagai TNI.

- (2) Bentuk/Format Surat Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pasal 6

- (1) Dalam pelaksanaan pemberian pelayanan di Kelurahan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5, pemohon menyampaikan permohonan beserta berkas persyaratan yang diunggah melalui aplikasi Pelayanan Kelurahan.
- (2) Pelayanan kepada masyarakat di Kelurahan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5, tidak dipungut biaya apapun.

BAB VI TABEL STANDAR PELAYANAN KELURAHAN

Pasal 7

Tabel Standar Pelayanan Kelurahan sebagaimana tercantum dalam Lampiran ini yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Walikota.

Pasal 8

Peraturan Walikota ini berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Walikota ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kota Surabaya.

Ditetapkan di Surabaya
pada tanggal 9 Agustus 2021

WALIKOTA SURABAYA,

ttd

ERI CAHYADI

Diundangkan di Surabaya
pada tanggal 9 Agustus 2021

SEKRETARIS DAERAH KOTA SURABAYA,

ttd

HENDRO GUNAWAN

BERITA DAERAH KOTA SURABAYA TAHUN 2021 NOMOR 55

Salinan sesuai dengan aslinya,
KEPALA BAGIAN HUKUM



Ira Tursilowati, SH.MH

Pembina Tingkat I

NIP. 196910171993032006

LAMPIRAN PERATURAN WALIKOTA SURABAYA
NOMOR : 55 TAHUN 2021
TANGGAL : 9 AGUSTUS 2021

TABEL STANDAR PELAYANAN KELURAHAN

a. Pelayanan Surat Pengantar Nikah

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	a. Surat Pengantar RT-RW; b. KK Asli dan Fotokopi KK pemohon; c. Fotokopi KK calon mempelai Suami/Istri; d. Surat Pemeriksaan Kesehatan & Surat Keterangan Penyuluhan Kesehatan Reproduksi (dari puskesmas masing-masing untuk pemohon dan calon suami/istri); e. Pas foto 3x4 pemohon dan calon suami/istri masing-masing 2 lembar; f. Fotokopi KK Orang Tua (jika KK Orang Tua berbeda dengan KK pemohon); g. Akta Kematian Orang Tua (jika sudah meninggal dunia); h. Akta cerai (bagi pemohon yang berstatus cerai hidup); i. Akta Kematian dan fotokopi Buku Nikah (bagi pemohon berstatus cerai mati); j. Surat Pernyataan (bila pemohon tidak mengetahui/memiliki data keberadaan orang tua).
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Pemohon mengunggah dokumen permohonan melalui aplikasi.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	15 (lima belas) menit sejak berkas masuk setelah dokumen dinyatakan benar dan lengkap, apabila berkas masuk kurang dari 15 (lima belas) 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 Pengantar Nikah

- b. Pelayanan Surat Keterangan Domisili (Lembaga Berbadan Hukum, Lembaga Berbadan Usaha, Lembaga Non Berbadan Hukum dan Lembaga Non Berbadan Usaha)

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	a. Surat Pengantar RT-RW; b. Dokumen legal yang prinsipnya tertera nama lembaga, penanggung jawab dan alamat lembaga; c. Identitas Kependudukan Penanggung Jawab; d. Fotokopi KTP Penanggung jawab; e. Foto lokasi Usaha; f. Dokumen legal penggunaan alamat usaha.
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Pemohon mengunggah dokumen permohonan melalui aplikasi.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	15 (lima belas) menit sejak berkas masuk setelah dokumen dinyatakan benar dan lengkap, apabila berkas masuk kurang dari 15 (lima belas) 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 Domisili

- c. Pelayanan Surat Pernyataan Penghasilan untuk Non Formal.

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	a. Surat Pengantar RT-RW; b. KK Asli Pemohon
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Pemohon mengunggah dokumen permohonan melalui aplikasi.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	15 (lima belas) menit sejak berkas masuk setelah dokumen dinyatakan benar dan lengkap, apabila berkas masuk kurang dari 15 (lima belas) 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 Pernyataan Penghasilan

d. Pelayanan Surat Pernyataan Tidak Memiliki Rumah

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	a. Surat Pengantar RT-RW; b. KK Asli Pemohon.
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Pemohon mengunggah dokumen permohonan melalui aplikasi.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	15 (lima belas) menit sejak berkas masuk setelah dokumen dinyatakan benar dan lengkap, apabila berkas masuk kurang dari 15 (lima belas) 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 Pernyataan Tidak Memiliki Rumah

e. Pelayanan Surat Pernyataan Belum Pernah Menikah

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	a. Surat Pengantar RT-RW; b. KK Asli Pemohon.
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Pemohon mengunggah dokumen permohonan melalui aplikasi.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	15 (lima belas) menit sejak berkas masuk setelah dokumen dinyatakan benar dan lengkap, apabila berkas masuk kurang dari 15 (lima belas) 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 Pernyataan Belum Menikah

f. Pelayanan Surat Pernyataan Belum Menikah Lagi bagi Janda/Duda

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	a. Surat Pengantar RT-RW; b. KK Asli Pemohon; c. Fotokopi Akta Cerai/Akta Kematian.
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Pemohon mengunggah dokumen permohonan melalui aplikasi.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	15 (lima belas) menit sejak berkas masuk setelah dokumen dinyatakan benar dan lengkap, apabila berkas masuk kurang dari 15 (lima belas) 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 Pernyataan Belum Menikah Lagi bagi Janda/Duda
----	------------------	---

- g. Pelayanan Surat Jaminan Kesanggupan dari pihak keluarga (Untuk Persyaratan Bebas Bersyarat, Cuti Bersyarat dan Asimilasi)

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	a. Surat Pengantar RT-RW; b. KK Asli Pemohon.
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Pemohon mengunggah dokumen permohonan melalui aplikasi.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	15 (lima belas) menit sejak berkas masuk setelah dokumen dinyatakan benar dan lengkap, apabila berkas masuk kurang dari 15 (lima belas) 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 Jaminan Kesanggupan dari pihak keluarga (Untuk Persyaratan Bebas Bersyarat, Cuti Bersyarat dan Asimilasi).

- h. Pelayanan Surat Pernyataan Narapidana

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	a. Surat Pengantar RT-RW; b. KK Asli Pemohon; c. Fotokopi KK Narapidana.
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Pemohon mengunggah dokumen permohonan melalui aplikasi.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	15 (lima belas) menit sejak berkas masuk setelah dokumen dinyatakan benar dan lengkap, apabila berkas masuk kurang dari 15 (lima belas) 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 Pernyataan Narapidana.

i. Pelayanan Surat Permohonan Penertiban BPKB (untuk Kehilangan BPKB)

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	a. Surat Pengantar RT-RW; b. Fotokopi KTP; c. Fotokopi KK Pemohon; d. Fotokopi STNK yang berkenaan; e. Fotokopi Surat Pernyataan sebagai pemilik kendaraan (watermark Ditlantas); f. Bukti Pembelian Kendaraan (bila BPKB belum balik nama pemohon) g. Surat Laporan Kehilangan dari Kepolisian.
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Pemohon mengunggah dokumen permohonan melalui aplikasi.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	15 (lima belas) menit sejak berkas masuk setelah dokumen dinyatakan benar dan lengkap, apabila berkas masuk kurang dari 15 (lima belas) 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 Permohonan Penerbitan BPKB.

j. Pelayanan Surat Pernyataan Belum Memiliki Rumah

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	a. Surat Pengantar RT-RW; b. KK Pemohon; c. KTP Pemohon; d. Form Permohonan Rusunawa dari Dinas Pengelolaan Bangunan dan Tanah.
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Pemohon mengunggah dokumen permohonan melalui aplikasi.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	15 (lima belas) menit sejak berkas masuk setelah dokumen dinyatakan benar dan lengkap, apabila berkas masuk kurang dari 15 (lima belas) 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 Pernyataan Belum Memiliki Rumah.

k. Pelayanan Surat Pernyataan Untuk Persyaratan Pasang Baru (PSB-SR) PDAM Surya Sembada Kota Surabaya

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	a. Surat Pengantar RT-RW; b. KK Pemohon; c. KTP Pemohon; d. Form Surat Pernyataan untuk Persyaratan Pasang Baru (PSB-SR) PDAM Surya Sembada Kota Surabaya; e. Bukti Kepemilikan Lahan yang akan dipasang pipa PDAM.
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Pemohon mengunggah dokumen permohonan melalui aplikasi.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	15 (lima belas) menit sejak berkas masuk setelah dokumen dinyatakan benar dan lengkap, apabila berkas masuk kurang dari 15 (lima belas) 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 Pernyataan Untuk Persyaratan Pasang Baru (PSB-SR) PDAM Surya Sembada Kota Surabaya

l. Pelayanan Surat Kuasa Khusus untuk Pembayaran Pensiun

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	a. Surat Pengantar RT-RW; b. KK Asli Pemohon.
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Pemohon mengunggah dokumen permohonan melalui aplikasi.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	15 (lima belas) menit sejak berkas masuk setelah dokumen dinyatakan benar dan lengkap, apabila berkas masuk kurang dari 15 (lima belas) 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 Kuasa Khusus untuk Pembayaran Pensiun.

- m. Pelayanan Surat Pernyataan, Surat Pernyataan Belum Pernah Menikah, Surat Persetujuan Orang Tua/Wali, Daftar Riwayat Hidup untuk pendaftaran sebagai TNI

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	a. Surat Pengantar RT-RW; b. KK Asli Pemohon.
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Pemohon mengunggah dokumen permohonan melalui aplikasi.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	15 (lima belas) menit sejak berkas masuk setelah dokumen dinyatakan benar dan lengkap, apabila berkas masuk kurang dari 15 (lima belas) 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 Kuasa Khusus untuk Pembayaran Pensiun.
6.	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	Surat Pernyataan, Surat Pernyataan Belum Pernah Menikah, Surat Persetujuan Orang Tua/Wali, Daftar Riwayat Hidup untuk pendaftaran sebagai TNI

WALIKOTA SURABAYA,

ttd

ERI CAHYADI

Salinan sesuai dengan aslinya,

KEPALA BAGIAN HUKUM



Ira Tursilowati, SH.MH

Pembina Tingkat I

NIP. 196910171993032006