



SALINAN

WALI KOTA SEMARANG
PROVINSI JAWA TENGAH
PERATURAN WALI KOTA SEMARANG
NOMOR 24 TAHUN 2025
TENTANG
STANDAR PELAYANAN KECAMATAN DAN KELURAHAN
DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
WALI KOTA SEMARANG,

- Menimbang : a. bahwa Kecamatan merupakan perangkat Daerah dan Kelurahan merupakan bagian dari Kecamatan yang bertugas untuk melaksanakan koordinasi penyelenggaraan pemerintahan, pelayanan publik dan pemberdayaan masyarakat serta berperan dalam memastikan distribusi pelayanan publik dan pembangunan yang adil bagi seluruh warga;
- b. bahwa standar pelayanan yang diberikan oleh Kecamatan dan Kelurahan kepada masyarakat merupakan salah satu tolok ukur kualitas pelayanan publik yang harus ditingkatkan;
- c. bahwa dalam rangka memberikan landasan hukum dan kepastian hukum dalam pelaksanaan standar pelayanan kecamatan dan kelurahan, diperlukan pengaturannya;
- d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b dan huruf c perlu menetapkan Peraturan Wali Kota tentang Standar Pelayanan Kecamatan dan Kelurahan;
- Mengingat : 1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kota Besar dalam Lingkungan Propinsi Djawa Timur, Djawa Tengah, Djawa Barat dan Dalam Daerah Istimewa Jogjakarta (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 45);
3. 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 beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);

4. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2023 tentang Provinsi Jawa Tengah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6867);
5. Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 2 Tahun 2021 tentang Kecamatan (Lembaran Daerah Kota Semarang Tahun 2021 Nomor 2, Tambahan Lembaran Daerah Kota Semarang Nomor 139);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN WALI KOTA TENTANG STANDAR PELAYANAN KECAMATAN DAN KELURAHAN.

BAB I
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Wali Kota ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kota Semarang.
2. Pemerintah Daerah adalah Wali Kota sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
3. Wali Kota adalah Wali Kota Semarang.
4. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Kota Semarang.
5. Kecamatan adalah bagian wilayah dari Daerah kota yang dipimpin oleh Camat.
6. Camat adalah pemimpin dan koordinator penyelenggaraan pemerintahan di wilayah kerja kecamatan yang pelaksanaan tugasnya memperoleh pelimpahan kewenangan pemerintahan dari Wali Kota untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah, dan menyelenggarakan tugas umum pemerintahan.
7. Kelurahan adalah bagian wilayah dari Kecamatan sebagai perangkat Kecamatan.
8. Standar Pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.
9. Budaya Kerja adalah sikap dan perilaku individu dan kelompok yang didasari atas nilai-nilai yang diyakini kebenarannya dan telah menjadi sifat serta kebiasaan dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan sehari-hari.

10. Rukun Tetangga yang selanjutnya disingkat RT adalah Lembaga kemasyarakatan yang dibentuk warga setempat, untuk memelihara dan melestarikan nilai-nilai kehidupan yang berdasarkan kegotong-royongan dan kekeluargaan serta untuk membantu meningkatkan kelancaran pelaksanaan tugas pemerintahan, pembangunan, kemasyarakatan di Kelurahan dan meningkatkan peran serta masyarakat dalam pembangunan.
11. Rukun Warga yang selanjutnya disingkat RW adalah lembaga kemasyarakatan yang dibentuk dari beberapa RT dalam rangka mengkoordinasikan kegiatan RT.
12. Kartu Tanda Penduduk Elektronik yang selanjutnya disebut KTP-el adalah kartu tanda penduduk yang dilengkapi oleh cip yang merupakan identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh instansi pelaksana.
13. Kartu Keluarga yang selanjutnya disingkat KK adalah kartu identitas keluarga yang memuat data tentang nama, susunan, dan hubungan dalam keluarga, serta identitas anggota keluarga.
14. Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan yang selanjutnya disingkat PBB-P2 adalah Pajak atas bumi dan/atau bangunan yang dimiliki, dikuasai, dan/atau dimanfaatkan oleh orang pribadi atau Badan.
15. Hari adalah hari kerja.

Pasal 2

Standar Pelayanan Kecamatan dan Kelurahan dimaksudkan sebagai perwujudan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat dan implementasi pelimpahan kewenangan Wali Kota kepada Kecamatan dan Kelurahan untuk meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik.

Pasal 3

Dalam melaksanakan pelayanan di Kecamatan dan Kelurahan pegawai yang bertugas memberikan pelayanan dengan memegang teguh Budaya Kerja sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 4

- (1) Budaya Kerja diimplementasikan dalam maklumat pelayanan.
- (2) Maklumat pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berisi :
 - a. kami berjanji dan sanggup untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan;
 - b. kami berjanji dan sanggup untuk memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus menerus; dan

- c. kami bersedia untuk menerima sanksi, dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar.

BAB III STANDAR PELAYANAN

Pasal 5

Komponen Standar Pelayanan di Kecamatan dan Kelurahan paling sedikit memuat:

- a. dasar hukum;
- b. persyaratan;
- c. sistem, mekanisme dan prosedur;
- d. jangka waktu penyelesaian;
- e. produk pelayanan;
- f. biaya/tarif;
- g. sarana dan prasarana dan/atau fasilitas;
- h. kompetensi pelaksana;
- i. pengawasan internal;
- j. penanganan pengaduan;
- k. jumlah pelaksana;
- l. jaminan pelayanan;
- m. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan; dan
- n. evaluasi kinerja pelaksana.

Pasal 6

Ketentuan komponen Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf a sampai dengan huruf e tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Wali Kota ini.

Pasal 7

Biaya/tarif sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf f tidak dipungut oleh Pemerintah Daerah.

Pasal 8

Sarana dan prasarana dan/atau fasilitas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf g terdiri dari:

- a. ruang pelayanan dengan pendingin ruangan;
- b. meja pelayanan dan kursi tunggu;
- c. komputer;
- d. printer; dan
- e. jaringan internet.

Pasal 9

Kompetensi pelaksana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf h meliputi:

- a. pegawai yang memiliki kode etik sebagaimana yang diatur dalam peraturan perundang-undangan;
- b. pegawai memiliki pengetahuan tentang peraturan perundang-undangan;
- c. pegawai yang memiliki pengetahuan tentang kebijakan-kebijakan Pemerintah Daerah;
- d. pegawai yang memiliki ketrampilan mengelola data dan informasi;

- e. pegawai yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pemohon layanan; dan
- f. pegawai yang mampu mengoperasikan komputer.

Pasal 10

Pengawasan internal sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf i, atasan langsung dapat melihat langsung tanggapan masyarakat melalui fitur layanan *online*.

Pasal 11

Penanganan pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf j dapat disampaikan dengan:

- a. secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Kecamatan tempat layanan masing-masing Kecamatan; dan/atau
- b. menyampaikan pengaduan, saran dan masukan melalui:
 - 1. telepon masing-masing Kecamatan;
 - 2. media sosial masing-masing Kecamatan; dan
 - 3. fitur pengaduan pada aplikasi layanan *online*.

Pasal 12

Jumlah pelaksana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf k yakni 1 (satu) orang staf yang bertanggung jawab dan 1 (satu) pejabat struktural penanggung jawab pelayanan di Kecamatan dan Kelurahan.

Pasal 13

Jaminan pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf l yaitu:

- a. pelayanan akan diberikan dengan cepat, tepat dan dapat dipertanggungjawabkan; dan
- b. petugas memakai pakaian dinas yang ditentukan peraturan perundang-undangan dan melayani dengan senyum, sapa, salam, sopan dan santun (5S).

Pasal 14

Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf m, pelayanan yang didapat oleh pemohon dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 15

- (1) Evaluasi kinerja pelaksana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf n, dilakukan setiap saat oleh atasan langsung dengan melihat tanggapan para pemohon pelayanan melalui aplikasi layanan dan pelaksanaan survei kepuasan.
- (2) Permohonan pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat melalui sistem informasi yang dimiliki oleh Pemerintah Daerah atau diajukan secara langsung.

BAB IV
JENIS PELAYANAN

Pasal 16

- (1) Jenis pelayanan yang dilaksanakan di Kecamatan terdiri dari:
 - a. surat pengantar izin jalan masuk saluran/sungai dengan bentang di bawah 1 (satu) meter;
 - b. surat pengantar nikah;
 - c. surat keterangan umum;
 - d. surat keterangan domisili untuk Warga Negara Asing; dan
 - e. surat keterangan berpenghasilan tetap untuk Warga Negara Asing.
- (2) Jenis pelayanan yang dilaksanakan di Kelurahan terdiri dari:
 - a. surat keterangan kelahiran; dan
 - b. surat keterangan kematian.
- (3) Jenis pelayanan yang dilaksanakan di Kelurahan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Wali Kota ini.

Pasal 17

- (1) Jenis pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16 dapat dilakukan secara daring pada sistem informasi layanan administrasi Kecamatan termasuk di dalamnya Kelurahan.
- (2) Pengajuan permohonan pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat melalui sistem informasi yang dimiliki oleh Pemerintah Daerah atau diajukan secara langsung.

BAB V
PEMBINAAN DAN PENGAWASAN

Pasal 18

- (1) Pembinaan dan pengawasan dalam penyelenggaraan Standar Pelayanan di Kecamatan dan Kelurahan dilakukan oleh Wali Kota.
- (2) Pembinaan dan pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan oleh Sekretaris Daerah melalui Kepala Bagian yang melaksanakan tugas tata pemerintahan.
- (3) Pembinaan dan pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan dalam bentuk:
 - a. fasilitasi / pendampingan;
 - b. monitoring; dan
 - c. evaluasi.

BAB VI
PENDANAAN

Pasal 19

Pembiayaan akibat ditetapkannya Peraturan Wali Kota ini dibebankan kepada:

- a. anggaran pendapatan dan belanja daerah; dan

- b. sumber pendanaan lain yang sah dan tidak mengikat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB VIII
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 20

Pada saat Peraturan Wali Kota ini mulai berlaku:

- a. Peraturan Wali Kota Semarang Nomor 43 Tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kota Semarang (Berita Daerah Kota Semarang Tahun 2012 Nomor 43); dan
 - b. Peraturan Wali Kota Semarang Nomor 50 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kelurahan Kota Semarang (Berita Daerah Kota Semarang Tahun 2016 Nomor 50),
- dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Pasal 21

Peraturan Wali Kota ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan Pengundangan Peraturan Wali Kota ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kota Semarang.

Ditetapkan di Semarang
pada tanggal 19 Mei 2025

WALI KOTA SEMARANG

ttd

AGUSTINA WILUJENG PRAMESTUTI

Diundangkan di Semarang
pada tanggal 19 Mei 2025

PJ. SEKRETARIS DAERAH
KOTA SEMARANG

ttd

MUKHAMAD KHADHIK

BERITA DAERAH KOTA SEMARANG TAHUN 2025 NOMOR 24

Salinan sesuai dengan aslinya
KEPALA BAGIAN HUKUM
SEKRETARIAT DAERAH KOTA SEMARANG



Moh Issamsudin, SH.,S.Sos.,MH

Pembina

NIP. 19680420 199401 1 001

LAMPIRAN
PERATURAN WALI KOTA SEMARANG
NOMOR 24 TAHUN 2025
TENTANG
STANDAR PELAYANAN KECAMATAN DAN KELURAHAN

A. TABEL LAYANAN DI KECAMATAN

NO	JENIS PELAYANAN	DASAR HUKUM	PERSYARATAN	SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR	JANGKA WAKTU	PRODUK PELAYANAN
1	2	3	4	5	6	7
1.	Surat pengantar izin jalan masuk saluran/sungai dengan bentang di bawah 1 meter.	a. Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 22 Tahun 2011 tentang Penyambungan Jalan Masuk; dan b. Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 2 Tahun 2021 tentang Kecamatan.	a. surat Tanah; b. denah Lokasi; c. menunjukkan bukti lunas PBB-P2 tahun terakhir; dan d. salinan KTP-el.	a. pemohon mendaftar pada loket pendaftaran; b. pemohon menyerahkan berkas kepada petugas pelayanan; c. petugas melakukan penelitian berkas persyaratan; d. petugas melakukan verifikasi dan validasi terhadap berkas persyaratan; e. penerbitan dokumen pelayanan; dan f. penyerahan dokumen pelayan kepada pemohon.	paling lama 2 (dua) hari	Surat Pengantar
2.	Surat Pengantar Nikah	a. Peraturan Menteri Agama Nomor 20 Tahun 2019 tentang Pencatatan Pernikahan	a. surat pengantar RT/RW; b. salinan KTP-el; c. salinan KK; d. salinan surat nikah orang tua; e. salinan akta kelahiran; f. salinan ijazah terakhir; g. akta cerai bagi	a. pendaftaran; b. penyerahan berkas yang telah diisi oleh pemohon; c. pemeriksaan berkas dokumen; d. penerbitan dokumen; dan e. penyerahan dokumen.	paling lama 30 (tiga puluh) menit	Surat Pengantar

NO	JENIS PELAYANAN	DASAR HUKUM	PERSYARATAN	SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR	JANGKA WAKTU	PRODUK PELAYANAN
1	2	3	4	5	6	7
			duda/janda; h. surat kematian bagi duda/janda; dan i. pas foto ukuran 3x4 (tiga kali empat) berwarna sebanyak 3 (tiga) lembar.			
3.	Surat Keterangan umum	Undang-undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan	a. surat pengantar RT/RW; b. salinan KTP-el; c. salinan Kartu K; dan d. menunjukkan bukti lunas PBB-P2 tahun terakhir (pengurusan administrasi selain kependudukan).	a. pendaftaran; dan b. pemeriksaan berkas dokumen.	paling lama 30 (tiga puluh) menit	Surat Keterangan
4.	Surat keterangan domisili untuk Warga Negara Asing	a. Undang-undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan b. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2007 Tentang Tata Cara Memperoleh, Kehilangan, Pembatalan, dan Memperoleh Kembali Kewarganegaraan sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan	a. surat pengantar RT/RW; dan b. Paspor dan ijin tinggal sementara.	a. pendaftaran; dan b. pemeriksaan berkas dokumen.	paling lama 60 (enam puluh) menit	Surat Keterangan

NO	JENIS PELAYANAN	DASAR HUKUM	PERSYARATAN	SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR	JANGKA WAKTU	PRODUK PELAYANAN
1	2	3	4	5	6	7
		Pemerintah Nomor 2 Tahun 2007 tentang Tata Cara Memperoleh Kehilangan Pembatalan Dan Memperoleh Kembali Kewarganegaraan Republik Indonesia.				
5.	Surat Keterangan memiliki Pekerjaan dan/ atau Berpenghasilan Tetap Untuk Warga Negara Asing	a. Undang-undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan; dan b. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2007 Tentang Tata Cara Memperoleh, Kehilangan, Pembatalan, dan Memperoleh Kembali Kewarganegaraan sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2022 Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2007 tentang Tata Cara Memperoleh Kehilangan Pembatalan Dan Memperoleh Kembali Kewarganegaraan Republik Indonesia.	a. paspor; dan b. surat keterangan kerja dan/atau penghasilan dari Perusahaan pemohon.	a. pendaftaran; dan b. pemeriksaan berkas dokumen.	paling lama 60 (enam puluh) menit	Surat Keterangan

B. TABEL LAYANAN DI KELURAHAN

NO	JENIS PELAYANAN	DASAR HUKUM	PERSYARATAN	SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR	JANGKA WAKTU	PRODUK PELAYANAN
1	2	3	4	5	6	7
1.	Surat Keterangan Kelahiran	Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil	a. surat pengantar RT/RW; b. salinan KTP-el pemohon dan KK; dan c. dokumen kependudukan orang Tua (bagi Warga Negara Asing)	a. pemohon mendaftar pada loket pendaftaran; b. pemohon menyerahkan berkas kepada petugas pelayanan; c. petugas melakukan penelitian berkas persyaratan; dan d. petugas melakukan verifikasi dan validasi terhadap berkas persyaratan.	paling lama 1 (satu) hari	Surat keterangan Kelahiran
2.	Surat Keterangan Kematian	a. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; dan b. Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 16 Tahun 2021 tentang Perubahan Ketiga atas Peraturan Menteri Negara Agraria/ Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 3 Tahun 1997 tentang Ketentuan Pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah.	a. surat pengantar RT/RW; b. salinan KTP-el dan KK; dan c. dokumen perjalanan orang tua (bagi Warga Negara Asing); dan d. dokumen pendukung lainnya dalam hal tidak terdaftar dalam <i>database</i> .	a. pemohon mendaftar pada loket pendaftaran; b. pemohon menyerahkan berkas kepada petugas pelayanan; c. petugas melakukan penelitian berkas persyaratan; dan d. petugas melakukan verifikasi dan validasi terhadap berkas persyaratan.	paling lama 1 (satu) hari	Surat Keterangan Kematian

WALI KOTA SEMARANG,

ttd

AGUSTINA WILUJENG PRAMESTUTI

Salinan sesuai dengan aslinya

KEPALA BAGIAN HUKUM

SEKRETARIAT DAERAH KOTA SEMARANG



Moh Issamsudin, SH.,S.Sos.,MH

Pembina

NIP. 19680420 199401 1 001