



WALIKOTA SEMARANG

PROVINSI JAWA TENGAH PERATURAN WALIKOTA SEMARANG

NOMOR 50 TAHUN 2016

TENTANG

STANDAR PELAYANAN KELURAHAN KOTA SEMARANG

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

WALIKOTA SEMARANG,

- Menimbang :
- a. bahwa dalam rangka kelancaran penyelenggaraan Pemerintah Daerah dan untuk memberikan jaminan dan kepastian pelayanan kepada masyarakat diperlukan adanya Standar Pelayanan;
 - b. bahwa dengan ditetapkan Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Kelurahan Kota Semarang, maka Peraturan Walikota Semarang Nomor 14 E Tahun 2005 tentang Standar Penyelenggaraan Pelayanan Publik Kelurahan Kota Semarang sudah tidak sesuai lagi dengan perkembangan keadaan sehingga perlu ditinjau kembali;
 - c. bahwa sehubungan dengan hal tersebut diatas, maka perlu menetapkan Peraturan Walikota Semarang tentang Standar Pelayanan Kelurahan Kota Semarang;
- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kota Besar Dalam Lingkungan Propinsi Djawa Timur, Djawa Tengah, Djawa Barat Dan Daerah Istimewa Jogjakarta
 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);
4. 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)
5. Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 1976 tentang Perluasan Kotamadya Daerah Tingkat II Semarang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1976 Nomor 25, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3079);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 50 Tahun 1992 tentang Pembentukan Kecamatan Di Wilayah Kabupaten-Kabupaten Daerah Tingkat II Purbalingga, Cilacap, Wonogiri, Jepara Dan Kendal serta Penataan Kecamatan di Wilayah Kotamadya Daerah Tingkat II Semarang Dalam Wilayah Propinsi Daerah Tingkat I Jawa Tengah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1992 Nomor 89);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5887);
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
10. Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Kecamatan Dan Kelurahan Kota Semarang (Lembaran Daerah Kota Semarang Tahun 2008 Nomor 17, Tambahan Lembaran Daerah Kota Semarang Nomor 27);

11. Peraturan Walikota Semarang Nomor 55 Tahun 2008 tentang Penjabaran Tugas dan Fungsi Kelurahan Kota Semarang (Berita Daerah Kota Semarang Tahun 2008 Nomor 55);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN WALIKOTA TENTANG STANDAR PELAYANAN KELURAHAN KOTA SEMARANG.

**BAB I
KETENTUAN UMUM**

Pasal 1

Dalam Peraturan Daerah ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kota Semarang.
2. Pemerintah Daerah adalah kepala daerah sebagai unsur penyelenggaraan Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
3. Walikota adalah Walikota Semarang.
4. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Kota Semarang.
5. Kelurahan adalah perangkat kecamatan yang dibentuk untuk membantu atau melaksanakan sebagian tugas Camat.
6. Standar Pelayanan adalah tolok 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
7. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang diselenggarakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik.
8. Pelaksana Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja didalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.
9. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik Warga Negara maupun penduduk sebagai orang perseorangan, kelompok, maupun Badan Hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.

BAB II

MAKLUMAT PELAYANAN, KODE ETIK DAN TATA TERTIB

Pasal 2

Maklumat Pelayanan adalah:

“ Dengan ini, kami menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan administrasi sesuai dengan standar pelayanan dan apabila tidak melaksanakan pelayanan akan dikenakan sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan”.

Pasal 3

Kode Etik adalah:

- a. bersikap mandiri, tegas, dan trampil dalam memberikan pelayanan administrasi;
- b. mengkoordinasikan secara kooperatif pelaksanaan tugas dan fungsinya di lingkungan Kelurahan;
- c. melaksanakan tugas secara adil, professional, jujur, disiplin, proporsional, dan tidak diskriminatif untuk mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan Kelurahan;
- d. meningkatkan kualitas kinerja pelayanan yang transparan, cepat, tepat, akurat dan akuntabel;
- e. menjaga kerahasiaan dokumen dan memegang teguh rahasia jabatan;
- f. menjaga citra dan mendukung visi dan misi organisasi Kelurahan; dan
- g. menolak/tidak menerima imbalan dalam bentuk apapun yang berkaitan dengan kebijakan maupun pertimbangan profesionalnya dalam pelaksanaan tugas.

Pasal 4

Tata tertib pelayanan adalah:

- a. berpakaian rapi dan sopan;
- b. dilarang merokok di ruang pelayanan dan ruang tunggu;
- c. berbicara dengan santun, ramah dan bersahabat; dan
- d. menjaga kebersihan dan ketertiban.

BAB III
STANDAR PELAYANAN
Pasal 5

Standar Pelayanan dimaksudkan sebagai jaminan adanya kepastian hukum dan sebagai tolok ukur kinerja perangkat daerah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Pasal 6

- (1) Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 berkaitan dengan hal-hal sebagai berikut:
- a. jenis pelayanan;
 - b. dasar hukum;
 - c. persyaratan;
 - d. system, mekanisme, dan prosedur;
 - e. jangka waktu penyelesaian;
 - f. biaya/tarif;
 - g. produk pelayanan;
 - h. sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas;
 - i. penanganan pengaduan, saran dan masukan;
 - j. kompetensi pelaksana;
 - k. pengawasan internal;
 - l. jaminan pelayanan; dan
 - m. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan.
- (2) Penyelenggaraan Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
- a. permohonan pembuatan Kartu Keluarga (KK);
 - b. permohonan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP el);
 - c. pembuatan dokumen kelahiran;
 - d. pembuatan dokumen kematian;
 - e. keterangan jaminan bertempat tinggal;
 - f. pengantar pindah;
 - g. pengantar pindah datang;
 - h. keterangan domisili;
 - i. keterangan untuk nikah;
 - j. keterangan ahli waris;
 - k. keterangan tidak sengketa;
 - l. penguasaan atas tanah negara;

- m. pelimpahan tanah negara/ tanah garapan;
- n. surat keterangan tidak mampu;
- o. persetujuan pendirian lembaga pendidikan;
- p. Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK);
- q. rekomendasi keramaian;
- r. persetujuan mendirikan bangunan;
- s. persetujuan bantuan pembangunan sarana prasarana umum;
- t. persetujuan pembangunan sarana sosial;
- u. persetujuan ijin HO;
- v. persetujuan penyambungan jalan masuk;
- w. permohonan ijin usaha mikro dan kecil (IUMK); dan
- x. persetujuan pendirian/ penempatan menara telekomunikasi.

Pasal 7

Uraian Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 dijelaskan secara rinci dalam Lampiran I Peraturan Walikota ini.

Pasal 8

Penyelenggaraan pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 dilaksanakan dalam suatu alur sistem. Sebagaimana tercantum dalam Lampiran II Peraturan Walikota ini.

BAB IV KETENTUAN PENUTUP

Pasal 9

Dengan diterbitkannya Peraturan Walikota ini, maka Peraturan Walikota Semarang Nomor 14 E Tahun 2005 tentang Standar Penyelenggaraan Pelayanan Publik Kelurahan Kota Semarang dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Pasal 10

Peraturan Walikota ini mulai berlaku sejak tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Semarang
pada tanggal 16 Nopember 2016



Diundangkan di Semarang
pada tanggal 16 Nopember 2016



BERITA DAERAH KOTA SEMARANG TAHUN 2016 NOMOR 50

LAMPIRAN I
 PERATURAN WALIKOTA SEMARANG
 NOMOR 50 TAHUN 2016
 TENTANG
 STANDAR PELAYANAN KELURAHAN KOTA SEMARANG

KOMPONEN PELAYANAN ADMINISTRASI KELURAHAN DI KOTA SEMARANG

No.	Jenis Pelayanan	Dasar Hukum	Persyaratan	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Jangka Waktu Penyelesaian	Biaya/ Tarif Pelayanan	Produk Pelayanan
1	2	3	4	5	6	7	8
1.	Permohonan Pembuatan Kartu Keluarga (KK)	Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 4 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan	a. surat pengantar RT / RW; b. Kartu Keluarga; c. surat keterangan pindah datang dari daerah asal; d. fotocopy surat nikah/ cerai/ kematian/ kelahiran; dan e. fotocopy Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP el).	a. pendaftaran; b. penyerahan berkas yang telah diisi oleh pemohon; c. pemeriksaan berkas dokumen; d. penerbitan dokumen; dan e. penyerahan dokumen.	15 menit	tidak dipungut biaya	Surat Pengantar
2.	Permohonan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP el)	Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 4 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan	a. surat pengantar RT / RW; b. fotocopy Kartu Keluarga; c. Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP); dan d. foto 3x4 berwarna	a. pendaftaran; b. penyerahan berkas yang telah diisi oleh pemohon; c. pemeriksaan berkas dokumen; d. penerbitan dokumen; dan e. penyerahan dokumen.	15 menit	tidak dipungut biaya	Surat Pengantar
3.	Pembuatan Dokumen Kelahiran	Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 4 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan	a. surat pengantar RT / RW; b. fotocopy Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP el) dan Kartu Keluarga (KK); c. fotocopy surat nikah orangtua; dan d. surat keterangan kelahiran asli dari rumah sakit dan bidan.	a. pendaftaran; b. penyerahan berkas yang telah diisi oleh pemohon; c. pemeriksaan berkas dokumen; d. penerbitan dokumen; dan e. penyerahan dokumen.	15 menit	tidak dipungut biaya	Surat Keterangan

1	2	3	4	5	6	7	8
4.	Pembuatan Dokumen Kematian	Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 4 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan	<ul style="list-style-type: none"> a. surat pengantar RT / RW; b. fotocopy Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP el) dan Kartu Keluarga (KK); c. fotocopy surat nikah (jika telah menikah); dan d. surat keterangan kematian asli dari rumah sakit (jika meninggal di rumah sakit). 	<ul style="list-style-type: none"> a. pendaftaran; b. penyerahan berkas yang telah diisi oleh pemohon; c. pemeriksaan berkas dokumen; d. penerbitan dokumen; dan e. penyerahan dokumen. 	15 menit	tidak dipungut biaya	Surat Keterangan
5.	Keterangan Jaminan Bertempat Tinggal	Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 4 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan	<ul style="list-style-type: none"> a. surat pengantar RT/ RW; b. fotokopi Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP el) asal; c. surat keterangan boro daerah asal; dan d. foto 3x4 berwarna. 	<ul style="list-style-type: none"> a. pendaftaran; b. penyerahan berkas yang telah diisi oleh pemohon; c. pemeriksaan berkas dokumen; d. penerbitan dokumen; dan e. penyerahan dokumen. 	15 menit	tidak dipungut biaya	Surat Keterangan/ Pengantar
6.	Pengantar Pindah	Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 4 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan	<ul style="list-style-type: none"> a. surat pengantar RT / RW; b. foto ukuran 3x4 berwarna; c. fotocopy Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP el); dan d. Kartu Keluarga (KK). 	<ul style="list-style-type: none"> a. pendaftaran; b. penyerahan berkas yang telah diisi oleh pemohon; c. pemeriksaan berkas dokumen; d. penerbitan dokumen; dan e. penyerahan dokumen. 	15 menit	tidak dipungut biaya	Surat Keterangan/ Pengantar
7.	Pengantar Pindah Datang	Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 4 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan	<ul style="list-style-type: none"> a. surat pengantar RT / RW; b. foto ukuran 3x4 berwarna; dan c. surat keterangan pindah dari daerah asal. 	<ul style="list-style-type: none"> a. pendaftaran; b. penyerahan berkas yang telah diisi oleh pemohon; c. pemeriksaan berkas dokumen; d. penerbitan dokumen; dan e. penyerahan dokumen. 	15 menit	tidak dipungut biaya	Surat Keterangan/ Pengantar

1	2	3	4	5	6	7	8
8.	Keterangan Domisili	Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 4 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan	<ul style="list-style-type: none"> a. surat pengantar RT / RW; b. fotocopy Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP el); c. fotocopy Akta Pendirian Badan Hukum dibuat dihadapan Notaris; d. surat permohonan; dan e. Surat Keterangan Penduduk Non Permanen (domisili perorangan). 	<ul style="list-style-type: none"> a. pendaftaran; b. penyerahan berkas yang telah diisi oleh pemohon; c. pemeriksaan berkas dokumen; d. peninjauan lapangan (apabila diperlukan); e. penerbitan dokumen; dan f. penyerahan dokumen. 	3 jam	tidak dipungut biaya	Surat Keterangan
9.	Keterangan Untuk Nikah	Peraturan Pemerintah Nomor 9 Tahun 1975 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan (Lembaran Negara dalam Undang-Undang Nomor 32 Tahun 1954 tentang Pencatatan Nikah, Talak dan Rujuk)	<ul style="list-style-type: none"> a. surat pengantar RT/ RW; b. fotocopy Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP el); c. fotocopy Kartu Keluarga (KK); d. fotocopy surat nikah orang tua; e. fotocopy akte kelahiran; f. fotocopy ijasah terakhir; g. surat pernyataan belum nikah; h. akta cerai bagi duda/ janda; i. surat kematian bagi duda/ janda; dan j. foto ukuran 3x4 berwarna, sebanyak 3 lembar. 	<ul style="list-style-type: none"> a. pendaftaran; b. penyerahan berkas yang telah diisi oleh pemohon; c. pemeriksaan berkas dokumen; d. penerbitan dokumen; dan e. penyerahan dokumen. 	15 menit	tidak dipungut biaya	Surat Keterangan Untuk Nikah (N1 s/d N4)
10.	Keterangan Ahli Waris	Peraturan Pemerintah Nomor 10 Tahun 1961 tentang Pendaftaran Tanah	<ul style="list-style-type: none"> a. surat pengantar RT/ RW; b. surat kematian; c. surat pernyataan waris; d. fotocopy Kartu Keluarga (KK); e. fotocopy Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP el) ahli waris; f. akta kelahiran bagi ahli waris yang masih di bawah umur; g. fotocopy Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP el) saksi; h. fotocopy surat nikah; dan i. fotocopy bukti kepemilikan tanah. 	<ul style="list-style-type: none"> a. pendaftaran; b. penyerahan berkas yang telah diisi oleh pemohon; c. pemeriksaan berkas dokumen; d. peninjauan lapangan (apabila diperlukan); e. penerbitan dokumen (ahli waris hadir); dan f. penyerahan dokumen. 	3 jam	tidak dipungut biaya	Surat Keterangan Warisan

1	2	3	4	5	6	7	8
11.	Keterangan Tidak Sengketa	Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah	<ul style="list-style-type: none"> a. surat pengantar RT / RW; b. fotocopy Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP el); c. fotocopy bukti kepemilikan tanah (dengan menunjukkan aslinya); d. surat pernyataan tidak sengketa (diketahui dua orang saksi/ Ketua RT dan Ketua RW); dan e. surat permohonan tidak sengketa. 	<ul style="list-style-type: none"> a. pendaftaran; b. penyerahan berkas yang telah diisi oleh pemohon; c. pemeriksaan berkas dokumen; d. peninjauan lapangan; e. penerbitan dokumen; dan f. penyerahan dokumen. 	3 jam	tidak dipungut biaya	Surat Keterangan
12.	Penguasaan atas Tanah Negara	Peraturan Pemerintah Nomor 10 Tahun 1961 tentang Pendaftaran Tanah	<ul style="list-style-type: none"> a. fotocopy Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP el); b. bukti penguasaan tanah; c. fotocopy Pajak Bumi Bangunan (PBB) tahun terakhir; d. surat permohonan; dan e. surat pernyataan bermaterai. 	<ul style="list-style-type: none"> a. pendaftaran; b. penyerahan berkas yang telah diisi oleh pemohon; c. pemeriksaan berkas dokumen; d. peninjauan lapangan; e. penerbitan dokumen; dan f. penyerahan dokumen. 	3 jam	tidak dipungut biaya	Surat Keterangan
13.	Pelimpahan Tanah Negara/ Tanah Garapan	Peraturan Pemerintah Nomor 10 Tahun 1961 tentang Pendaftaran Tanah	<ul style="list-style-type: none"> a. fotocopy Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP el); b. bukti penguasaan tanah; c. fotocopy Pajak Bumi Bangunan (PBB) tahun terakhir; d. surat permohonan; dan e. surat pernyataan bermaterai. 	<ul style="list-style-type: none"> a. pendaftaran; b. penyerahan berkas yang telah diisi oleh pemohon; c. pemeriksaan berkas dokumen; d. peninjauan lapangan; e. penerbitan dokumen; dan f. penyerahan dokumen. 	3 jam	tidak dipungut biaya	Surat Keterangan
14.	Keterangan Tidak Mampu	Peraturan Presiden Nomor 166 Tahun 2014 tentang Penanggulangan Kemiskinan	<ul style="list-style-type: none"> a. surat pengantar RT / RW; b. fotocopy Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP el); c. fotocopy Kartu Keluarga (KK); dan d. Kartu Identitas Warga Miskin/ formulir verifikasi warga miskin. 	<ul style="list-style-type: none"> a. pendaftaran; b. penyerahan berkas yang telah diisi oleh pemohon; c. pemeriksaan berkas dokumen; d. peninjauan lapangan (apabila diperlukan); e. penerbitan dokumen; dan f. penyerahan dokumen. 	3 jam	tidak dipungut biaya	Surat Keterangan

1	2	3	4	5	6	7	8
15.	Persetujuan Pendirian Lembaga Pendidikan	Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 1 Tahun 2007 tentang Penyelenggaraan Pendidikan di Kota Semarang	<ul style="list-style-type: none"> a. surat pengantar RT/ RW; b. proposal pendirian lembaga pendidikan; c. fotocopy akta pendirian yayasan dibuat dihadapan notaris dan disahkan Kemenkumham; d. fotocopy Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP el) Ketua Yayasan; dan e. fotocopy akta pendirian sekolah disahkan notaris. 	<ul style="list-style-type: none"> a. pendaftaran; b. penyerahan berkas yang telah diisi oleh pemohon; c. pemeriksaan berkas dokumen; d. peninjauan lapangan; e. penerbitan dokumen; dan f. penyerahan dokumen. 	3 jam	tidak dipungut biaya	Formulir persetujuan pendirian lembaga pendidikan
16.	Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK)	Peraturan Kapolri Nomor 18 Tahun 2014 tentang Tata Cara Penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian	<ul style="list-style-type: none"> a. surat pengantar RT/ RW; b. fotocopy Kartu Keluarga (KK); c. fotocopy Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP el); d. fotocopy akte kelahiran; dan e. foto ukuran 4x6 berwarna merah. 	<ul style="list-style-type: none"> a. pendaftaran; b. penyerahan berkas yang telah diisi oleh pemohon; c. pemeriksaan berkas dokumen; d. penerbitan dokumen; dan e. penyerahan dokumen. 	15 menit	tidak dipungut biaya	Surat Pengantar
17.	Rekomendasi Keramaian	Petunjuk Lapangan Nomor Polisi : Juklap./02/XII/1995 tentang Perijinan dan Pemberitahuan Kegiatan Masyarakat	<ul style="list-style-type: none"> a. surat pengantar RT/ RW; dan b. fotocopy Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP el). 	<ul style="list-style-type: none"> a. pendaftaran; b. penyerahan berkas yang telah diisi oleh pemohon; c. pemeriksaan berkas dokumen; d. penerbitan dokumen; dan e. penyerahan dokumen. 	15 menit	tidak dipungut biaya	Surat Pengantar
18.	Persetujuan Mendirikan Bangunan	Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 5 Tahun 2009 tentang Bangunan Gedung	<ul style="list-style-type: none"> a. surat pengantar RT/RW; b. fotocopy Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP el); c. fotocopy Keterangan Rencana Kota (K RK) dengan menunjukkan aslinya; d. fotocopy bukti kepemilikan tanah; dan e. fotocopy bukti lunas PBB tahun berjalan; 	<ul style="list-style-type: none"> a. pendaftaran; b. penyerahan berkas yang telah diisi oleh pemohon; c. pemeriksaan berkas dokumen; d. peninjauan lapangan (apabila diperlukan); e. penerbitan dokumen; dan f. penyerahan dokumen 	15 menit	tidak dipungut biaya	Formulir Ijin Mendirikan Bangunan

1	2	3	4	5	6	7	8
19.	Persetujuan Bantuan Pembangunan Sarana Prasarana Umum	Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 39 Tahun 2012 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 32 Tahun 2011 tentang Pedoman Pemberian Hibah dan Bantuan Sosial yang Bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah	<ul style="list-style-type: none"> a. surat pengantar RT / RW; b. surat permohonan dan proposal; c. fotocopy akta pendirian badan hukum yang di sahkan oleh Kementrian Hukum dan HAM; dan d. fotocopy Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP el). 	<ul style="list-style-type: none"> a. pendaftaran; b. penyerahan berkas yang telah diisi oleh pemohon; c. pemeriksaan berkas dokumen; d. peninjauan lapangan; e. penerbitan dokumen; dan f. penyerahan dokumen. 	3 jam	tidak dipungut biaya	Persetujuan proposal
20.	Persetujuan Pembangunan Sarana Sosial	Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 39 Tahun 2012 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 32 Tahun 2011 tentang Pedoman Pemberian Hibah dan Bantuan Sosial yang Bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah	<ul style="list-style-type: none"> a. surat pengantar RT / RW; b. surat permohonan dan proposal; c. fotocopy akta pendirian badan hukum yang di sahkan oleh Kementrian Hukum dan HAM; dan d. fotocopy Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP el). 	<ul style="list-style-type: none"> a. pendaftaran; b. penyerahan berkas yang telah diisi oleh pemohon; c. pemeriksaan berkas dokumen; d. peninjauan lapangan e. penerbitan dokumen; dan f. penyerahan dokumen. 	3 jam	tidak dipungut biaya	Persetujuan proposal
21.	Persetujuan Izin HO	Peraturan Daerah Kodya Dati II Semarang tentang Retribusi Ijin Gangguan	<ul style="list-style-type: none"> a. surat pengantar RT/RW; b. fotocopy Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP el); c. fotocopy bukti kepemilikan tanah; d. fotocopy bukti pelunasan PBB tahun berjalan; e. fotocopy akta pendirian Badan Hukum yang disahkan oleh pejabat berwenang; f. fotocopy surat perjanjian sewa yang dibuat di hadapan Notaris; dan g. formulir persetujuan warga sekitar. 	<ul style="list-style-type: none"> a. pendaftaran; b. penyerahan berkas yang telah diisi oleh pemohon; c. pemeriksaan berkas dokumen; d. peninjauan lapangan; e. penerbitan dokumen; dan f. penyerahan dokumen. 	3 jam	tidak dipungut biaya.	Berita acara persetujuan warga

1	2	3	4	5	6	7	8
22.	Persetujuan Penyambungan Jalan Masuk	Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 22 Tahun 2011 tentang Penyambungan Jalan Masuk	<ul style="list-style-type: none"> a. surat pengantar RT/ RW; b. fotocopy bukti kepemilikan tanah; c. denah lokasi; dan d. fotocopy Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP el). 	<ul style="list-style-type: none"> a. pendaftaran; b. penyerahan berkas yang telah diisi oleh pemohon; c. pemeriksaan berkas dokumen; d. peninjauan lapangan; e. penerbitan dokumen; dan f. penyerahan dokumen. 	3 jam	tidak dipungut biaya	Formulir persetujuan penyambungan jalan masuk
23.	Permohonan Pembuatan Ijin Usaha Mikro dan Kecil (IUMK)	Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 24 Tahun 2015 tentang Ijin Usaha Mikro dan Kecil	<ul style="list-style-type: none"> a. surat pengantar RT / RW; b. fotocopy Kartu Keluarga; c. fotocopy Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP el); dan d. foto 3X4 sebanyak 2 lembar. 	<ul style="list-style-type: none"> a. pendaftaran; b. penyerahan berkas yang telah diisi oleh pemohon; c. pemeriksaan berkas dokumen; peninjauan lapangan; d. penerbitan dokumen; dan e. penyerahan dokumen. 	15 menit	tidak dipungut biaya	Surat Pengantar

1	2	3	4	5	6	7	8
24.	Persetujuan Pendirian/ Penempatan Menara Telekomunikasi	<ul style="list-style-type: none"> - Keputusan Menteri Nomor 93 Tahun 2014 tentang Rencana Induk Bandara Udara A. Yani Semarang, Jawa Tengah; - Peraturan Walikota Semarang Nomor 8 Tahun 2007 tentang Tata Cara Penyelenggaraan Penataan Menara Telekomunikasi Bersama di Kota Semarang. 	<ul style="list-style-type: none"> a. persetujuan/ ijin warga dalam radius di setuju/ diketahui Ketua RT dan Ketua RW; b. gambar radius rebanan menara di setuju/ diketahui Ketua RT dan Ketua RW; c. fotocopy Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP el) warga radius; d. surat permohonan; e. bentuk/ gambar menara; dan f. fotocopy bukti kepemilikan tanah. 	<ul style="list-style-type: none"> a. pendaftaran; b. penyerahan berkas yang telah diisi oleh pemohon; c. pemeriksaan berkas dokumen; d. peninjauan lapangan; e. penerbitan dokumen; dan f. penyerahan dokumen. 	3 jam	tidak dipungut biaya	Surat Persetujuan Lingkungan/ Berita Acara

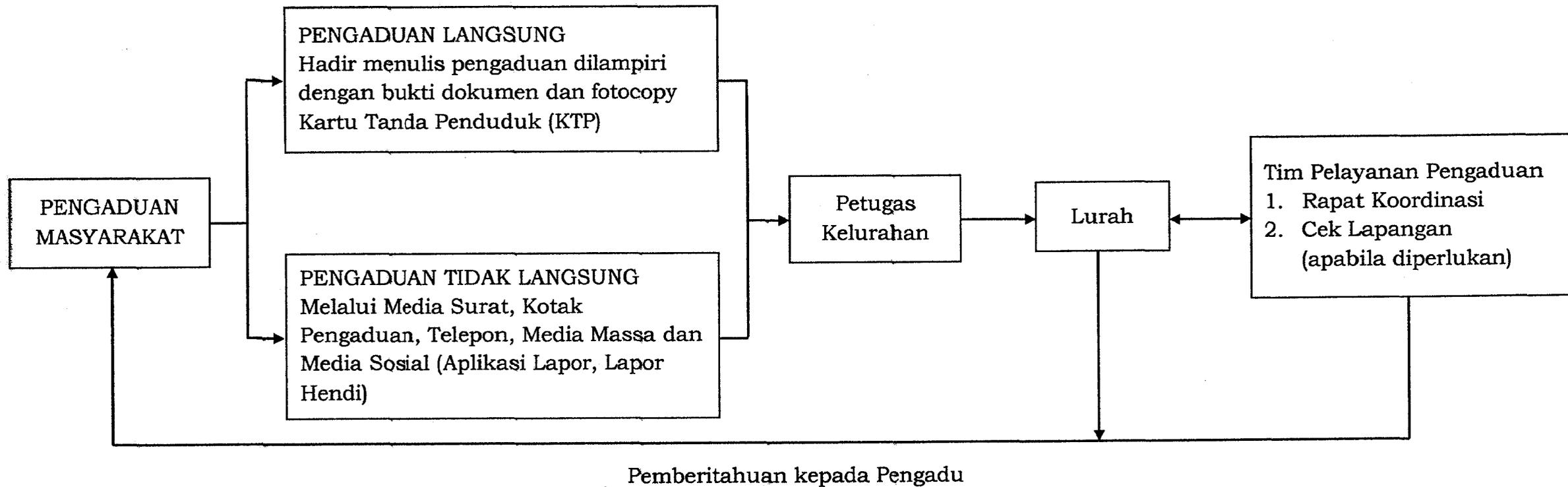
KETERANGAN PROSEDUR PELAYANAN :

1. Pemohon mendaftarkan pada loket pendaftaran;
2. Pemohon menyerahkan berkas kepada petugas pelayanan;
3. Petugas melakukan penelitian berkas persyaratan;
4. Petugas melakukan verifikasi dan validasi terhadap berkas persyaratan;
5. Pelaksanaan verifikasi lapangan;
6. Penerbitan dokumen pelayanan;
7. Penyerahan dokumen pelayanan kepada pemohon.

KOMPONEN PENDUKUNG PELAYANAN ADMINISTRASI KELURAHAN DI KOTA SEMARANG

No.	Sarana dan Prasarana atau Fasilitas	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Kompetensi Pelaksana	Pengawasan Internal	Jumlah Pelaksana	Jaminan Pelayanan	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
1	2	3	4	5	6	7	8
1.	<ul style="list-style-type: none"> a. sarana telepon b. ATK c. komputer d. tempat pendaftaran e. ruang pelayanan 	<ul style="list-style-type: none"> a. pemohon dapat menyampaikan laporan pengaduan melalui kotak pengaduan/ saran, sms maupun secara langsung; b. lurah atau Pejabat yang ditunjuk memberikan jawaban maksimal 7 (tujuh) hari kerja setelah laporan diterima 	<ul style="list-style-type: none"> a. pendidikan minimal Sarjana Muda (D3) b. menguasai materi dan teknis pelayanan c. bersikap ramah dan berperilaku sopan terhadap penerima pelayanan d. memahami prosedur dan persyaratan pelayanan e. memahami peraturan perundangan berkaitan dengan pelayanan 			<p>melaksanakan jaminan pelayanan sesuai dengan kode etik dan tata tertib</p>	<ul style="list-style-type: none"> a. tersedianya Alat Pemadam Api Ringan (APAR) b. tersedianya papan standar pelayanan dan informasi c. tersedianya ruang laktasi d. tersedianya sarana pelayanan untuk penyandang cacat

MEKANISME PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT



WALIKOTA SEMARANG
HENDRAR PRIHADI