

STANDAR PELAYANAN (S P)

KELURAHAN MADIUN LOR KECAMATAN MANGUHARJO KOTA MADIUN TAHUN 2022



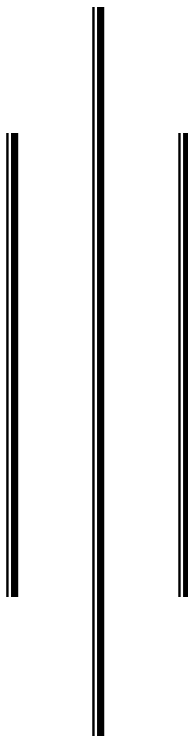
KELURAHAN MADIUN LOR KECAMATAN MANGUHARJO KOTA MADIUN

Jl. Candi Sewu Nomor 4, Kode Pos : 63122 Jawa Timur

Telepon : (0351) 497046

Website <http://kelurahan-madiunlor.madiunkota.go.id>

**LEMBAR PENGESAHAN
STANDAR PELAYANAN (SP)
KELURAHAN MADIUN LOR
KECAMATAN MANGUHARJO KOTA MADIUN**



Madiun, 15 Pebruari 2022
LURAH MADIUN LOR

TRI MARDIANA, S.STP
Penata Tk. I
NIP. 19861126 200602 2 001

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kehadirat Allah SWT, dengan segala nikmat, rahmat dan hidayah-Nya, sehingga kami dapat menyelesaikan Penyusunan Standar Pelayanan (SP) Unit Kerja Kelurahan Madiun Lor Kecamatan Manguharjo Kota Madiun Tahun 2022 ini dengan lancar dan sesuai dengan prosedur yang ada.

Dalam penyusunan Standar Pelayanan Publik ini untuk memberikan gambaran umum tentang tugas pokok dan fungsi pegawai juga terhadap sebagian kewenangan yang telah dilimpahkan pada Kelurahan Madiun Lor sebagai upaya kontribusi, referensi dasar dan kerangka acuan dalam melaksanakannya. Dengan harapan dapat dijadikan bahan yang berguna untuk perumusan kebijakan oleh pemerintah daerah yang lebih terarah serta tepat sasaran sesuai dengan Penyusunan Standar Pelayanan (SP) yang telah dilaksanakan oleh Kelurahan Madiun Lor Kecamatan Manguharjo Kota Madiun.

Selanjutnya apabila dalam Penyusunan Standar Pelayanan (SP) ini masih jauh dari sempurna dan masih terdapat banyak kekurangan dan kelemahannya, maka kami mengharapkan adanya kritik dan saran yang bermanfaat sebagai upaya perbaikan (konstruktif) agar penyusunannya yang akan datang menjadi lebih baik. Demikian semoga apa yang telah kita laksanakan ini senantiasa mendapat petunjuk dan ridho dari Allah SWT, Amin.

Madiun, 15 Pebruari 2022
LURAH MADIUN LOR

TRI MARDIANA, S.STP
Penata Tk. I
NIP. 19861126 200602 2 001



PEMERINTAH KOTA MADIUN
KECAMATAN MANGUHARJO
KELURAHAN MADIUN LOR
Jl. Candi Sewu Nomor 4 Madiun, Kode Pos 63122
Telepon (0351) 497046

KEPUTUSAN LURAH MADIUN LOR KOTA MADIUN
NOMOR : 067/ /401.302.6/2022

TENTANG

STANDAR PELAYANAN (SP)
KELURAHAN MADIUN LOR KOTA MADIUN

LURAH MADIUN LOR ,

- Menimbang** :
- a. bahwa untuk mewujudkan kepastian tentang hak, tanggung jawab, kewajiban dan kewenangan seluruh pihak terkait dalam penyelenggaraan pelayanan publik Kelurahan Madiun Lor Kecamatan Manguharjo Kota Madiun dan dalam rangka mewujudkan sistem penyelenggaraan pemerintahan sesuai dengan asas-asas umum penyelenggaraan pemerintahan yang baik, terpenuhinya hak-hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik secara maksimal serta mewujudkan partisipasi dan ketaatan masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, maka perlu ditetapkan standar pelayanan publik;
 - b. bahwa sehubungan dengan hal tersebut pada huruf a diatas, perlu ditetapkan standar pelayanan publik.
- Mengingat** :
1. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;
 2. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang pemerintahan daerah sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008;
 3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
 4. Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat Dalam Penyelenggaraan Negara;
 5. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan Antara Pemerintah, Pemerintahan Daerah Provinsi dan Pemerintahan Daerah Kabupaten/ Kota;
 6. Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2008 tentang Kecamatan;
 7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : PER/20/M.PAN/04/2008 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik;
 8. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;

9. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/26/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
10. Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2005 tentang Pelayanan Publik di Propinsi Jawa Timur;
11. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 14 Tahun 2006 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2005 tentang Pelayanan Publik di Propinsi Jawa Timur;
12. Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 02 Tahun 2008 tentang Urusan Pemerintahan yang menjadi Kewenangan Pemerintahan Kota Madiun;
13. Peraturan Walikota Madiun Nomor 24 Tahun 2010 tentang Pelimpahan sebagian Urusan Pemerintahan dari Walikota kepada Camat dan Lurah.
14. Peraturan Walikota Madiun Nomor 82 Tahun 2020 tentang Kedudukan Susunan Organisasi, Rincian Tugas dan Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan;

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

PERTAMA : Standar Pelayanan Kelurahan Madiun Lor Kecamatan Manguharjo Kota Madiun sebagaimana disebut dalam lampiran keputusan ini.

KEDUA : Standar Pelayanan Publik Kelurahan Madiun Lor Kecamatan Manguharjosebagaimana dalam Diktum PERTAMA meliputi :

1. Pelayanan Rekomendasi Permohonan KTP;
2. Pelayanan Rekomendasi Permohonan Kartu Keluarga (KK);
3. Pelayanan Rekomendasi Surat Penduduk Pindah;
4. Pelayanan Rekomendasi Surat Penduduk Datang;
5. Pelayanan Surat Keterangan Kematian;
6. Pelayanan Surat Keterangan Kelahiran;
7. Pelayanan Surat Keterangan Bepergian;
8. Pelayanan Surat Pernyataan Ahli Waris;
9. Pelayanan Rekomendasi Permohonan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB)
10. Pelayanan Rekomendasi Ijin Usaha;
11. Pelayanan Rekomendasi Surat Ijin Gangguan (HO)
12. Pelayanan Rekomendasi Surat Keterangan Kredit/Pinjam Uang di Bank atau yang lain;
13. Pelayanan Rekomendasi Surat Ijin Keramaian;
14. Pelayanan Rekomendasi Surat ijin Penutupan Jalan;
15. Pelayanan Rekomendasi Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK)
16. Pelayanan Pengaduan Masyarakat;
17. Pelayanan Rekomendasi Surat Permohonan Nikah, Talak, Cerai dan Rujuk (NOCR);
18. Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu;
19. Pelayanan Surat Keterangan Belum Pernah Menikah.

- KETIGA** : Standar Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Diktum KEDUA dipergunakan sebagai acuan yang harus dilaksanakan oleh Pegawai/ Petugas Kelurahan Madiun Lor Kecamatan Manguharjo
- KEEMPAT** : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dan apabila dikemudian hari terdapat kesalahan dalam keputusan ini akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : M A D I U N
pada tanggal : 15 Pebruari 2022

LURAH MADIUN LOR

TRI MARDIANA, S.STP

Penata Tk. I


NIP. 19861126 200602 2 001

LAMPIRAN : KEPUTUSAN LURAH MADIUN LOR
NOMOR : 060/ /401.302.6/2022
TANGGAL : 17 Oktober 2019

STANDAR PELAYANAN PADA KELURAHAN MADIUN LOR KECAMATAN MANGUHARJO KOTA MADIUN TAHUN 2022

1. JENIS PELAYANAN REKOMENDASI PERMOHONAN KTP

| No. | Komponen | Uraian |
|-----|-----------------------|--|
| 1. | Dasar Hukum | <ul style="list-style-type: none">- Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;- Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;- Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan secara Nasional;- Keputusan Presiden Nomor 88 Tahun 2004 tentang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan;- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 28 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Daerah;- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 32 Tahun 2011 tentang Pedoman Administrasi Desa;- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 09 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional;- Surat Edaran Menteri Dalam Negeri Tanggal 22 Juni 2011 Nomor : 473.13/ 2334/ SJ Perihal Pelayanan Penerbitan KTP Elektronik Gratis;- Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 08 Tahun 2009 tentang Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;- Peraturan Walikota Madiun Nomor 25 Tahun 2010 tentang Pedoman Tata Naskah Dinas dilingkungan Pemerintah Kota Madiun;- Peraturan Walikota Madiun Nomor 6 Tahun 2014 tentang Pengurusan dan Penerbitan Dokumen Kependudukan. |
| 2. | Persyaratan pelayanan | <ol style="list-style-type: none">1. Surat Pengantar dari RT dari Kelurahan setempat ;2. Formulir F-1.21 (Formulir Permohonan Kartu Tanda Penduduk WNI) ;3. Foto copy KK (Kartu Keluarga)/KSK (1 lembar)4. Pas Photo 3 x 2 sebanyak 2 lembar, dengan syarat background merah yang tahun lahirnya ganjil, dan background biru yang tahun lahirnya genap untuk ditempelkan ke Formulir F-1.21. |

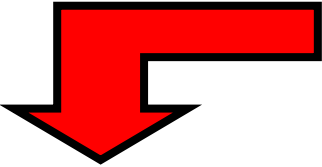



| | | |
|-----------|---|--|
| <p>3.</p> | <p>Sistem, Mekanisme dan Prosedur</p> |  <p>Pemohon ke Ketua RT minta Surat Pengantar , kemudian Penerimaan Berkas di Loker Kelurahan untuk diverifikasi dan Validasi berkas oleh Kasi Pemerintahan, dilegalitas oleh Sekkel / Lurah, diregistrasi dan Setempel , kemudian diserahkan ke Pemohon KTP untuk diteruskan ke Kecamatan.</p> |
| <p>4.</p> | <p>Jangka waktu penyelesaian</p> | <p>5 – 10 menit</p> |
| <p>5.</p> | <p>Biaya/ tarif</p> | <p>Tidak Dipungut Biaya / Gratis</p> |
| <p>6.</p> | <p>Produk layanan</p> | <p>Berupa lembar Form KTP (F-1.21) yang sudah dilegalisasi oleh Lurah/ Sekkel</p> |
| <p>7.</p> | <p>Sarana, prasarana, dan/ atau fasilitas</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Loker Pelayanan; - Running text informasi/ pesan di Ruang Pelayanan; - Ruang tunggu yang nyaman; - Ruang pelayanan konsultasi/ pengaduan; - Ruang nurseri/ laktasi; - Peta wilayah Kelurahan Madiun Lor; - Kursi tunggu yang nyaman; - Komputer dan Printer; - Tempat parkir yang luas dan aman; - Neon box/ sign box sebagai papan informasi dalam kelurahan; - Alat Tulis Kantor (ATK) yaitu Bolpoint, kertas, papan pengajuan tandatangan, penggaris dan lainnya; - Peralatan legalitas (stempel unit dan stempel nama Lurah/ Sekretaris Kelurahan); - Papan Pengumuman/ Informasi Masyarakat; - Struktur Organisasi (SO); - Banner alur/ mekanisme pelayanan; - Banner informasi persyaratan pengurusan administrasi kependudukan; - Banner informasi program/ himbauan dari OPD/ Instansi lain baik indoor/ outdoor; - Banner call center kecamatan dan kelurahan; - Banner stop pungutan liar dan tanpa pungutan/ biaya apapun/ tanpa gratifikasi; - Papan visi dan misi kelurahan; |

| | | |
|-----|--|---|
| | | <ul style="list-style-type: none"> - Papan Nawa Cita; - Maklumat pelayanan; - Papan informasi standar pelayanan/ SP; - Hasil nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (SKM); - Buku Standar Pelayanan; - Buku register pelayanan; - Buku register pengaduan; - Buku Standar Pelayanan/ SP; - Buku tamu; - Kotak saran/ masukan/ kotak pengaduan; - Lembar saran/ pengaduan/ masukan; - ATK (bolpoin) saran/ pengaduan; - Tempat brosur/ lembar informasi/ berita; - Televisi; - CCTV; - Buku bacaan/ perpustakaan; - Tempat sholat/ musholla; - Toilet (WC / kamar mandi); - Telpon - Sarana Informasi / Berita lingkup Kelurahan melalui Dunia Maya/ Media Sosial yakni : <ul style="list-style-type: none"> - Free Wifi - Website : www.kelurahanmadiunlor.madiunkota.go.id |
| 8. | Kompetensi pelaksana | <ul style="list-style-type: none"> - Pengalaman, pengetahuan dan pemahaman pelayanan dari Petugas Registrasi Pelayanan/ Staf kelurahan; - SMA/ SMK; |
| 9. | Pengawasan internal | Sistem pengendalian intern dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh Kasi Pemerintahan; Sekretaris Kelurahan dan Lurah. |
| 10. | Penanganan pengaduan, saran dan masukan | Masyarakat yang belum faham atau mengetahui prosedurnya dibantu dan dipandu oleh Petugas Pelayanan ; bisa berupa Informasi, Konsultasi dan konfirmasi baik secara langsung datang ke Kantor Kelurahan maupun melalui Telepon Kantor Kelurahan Madiun Lor (0351) 492 829 . |
| 11. | Jumlah pelaksana | Informasi mengenai komposisi atau jumlah petugas yang melaksanakan tugas sesuai pembagian dan uraian tugasnya dan surat tugas/ SK dari Lurah di Kelurahan Madiun Lor sebanyak 1 Petugas Registrasi Pelayanan / staf kelurahan. |
| 12. | Jaminan pelayanan | Pelayanan dilaksanakan oleh Kelurahan Madiun Lor sesuai dengan Standar Pelayanan yang ada dan SOP, sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan kemampuan petugas dalam memverifikasi dan validasi data secara benar, tepat dan cepat sehingga dokumen dan identitas benar-benar akurat dan valid sehingga tidak menimbulkan permasalahan dikemudian hari. |
| 13. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | Bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman terhadap keaslian/ kepastian dokumen/ terjaga kerahasiaan dokumen dan bebas dari keragu-raguan/ penipuan/ memberikan kepastian. |
| 14. | Evaluasi kinerja | - Sikap/ perilaku petugas pelayanan yang ramah dan |

| | | |
|--|-----------|---|
| | pelaksana | <p>komunikatif;</p> <ul style="list-style-type: none"> - Penampilan petugas pelayanan yang sopan, rapi dan berseragam sesuai aturan; - Kepatuhan syarat dan standar pelaksanaan pelayanan; - Kedisiplinan waktu dalam kesiapan pelayanan; - Ketelitian, ketrampilan/ keahlian dan pemahaman dalam verifikasi dan validasi kelengkapan data/ dokumen; - Ketepatan waktu dalam pelayanan. - Memberikan publikasi dan informasi pelayanan mengenai prosedur, persyaratan, waktu dan biaya pengurusan secara benar, jelas dan tepat sasaran; - Memberikan penyelesaian secara maksimal terhadap pengaduan masyarakat secara tepat dan sesuai harapan permintaan masyarakat; - Sikap tegas penolakan gratifikasi pelayanan; - Mewujudkan kepuasan dari hasil pelayanan; - Hasil seluruhnya di Kelurahan Madiun Lor sudah baik. |
|--|-----------|---|

2. JENIS PELAYANAN REKOMENDASI PERMOHONAN KARTU KELUARGA (KK)

| No. | Komponen | Uraian |
|-----|-----------------------|---|
| 1. | Dasar Hukum | <ul style="list-style-type: none"> - Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; - Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; - Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan secara Nasional; - Keputusan Presiden Nomor 88 Tahun 2004 tentang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan; - Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 28 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Daerah; - Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 32 Tahun 2011 tentang Pedoman Administrasi Desa ; - Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 09 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional; - Surat Edaran Menteri Dalam Negeri Tanggal 22 Juni 2011 Nomor : 473.13/ 2334/ SJ Perihal Pelayanan Penerbitan KTP Elektronik Gratis; - Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 08 Tahun 2009 tentang Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; - Peraturan Walikota Madiun Nomor 25 Tahun 2010 tentang Pedoman Tata Naskah Dinas dilingkungan Pemerintah Kota Madiun; - Peraturan Walikota Madiun Nomor 6 Tahun 2014 tentang Pengurusan dan Penerbitan Dokumen Kependudukan. |
| 2. | Persyaratan pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Pengantar dari RT ; 2. Formulir F-1.15 (Formulir Permohonan KK) 3. Formulir F-1.06 (Biodata Penduduk) |


| | | |
|----|--|--|
| | | <p>4. Foto Copy Akte Nikah 5. Surat Pindah Datang dan SKCK (Bagi Pendatang) 6. Formulir F-1.15 dan Formulir F-1.06 dilegalitas oleh Lurah / Sekkel dan diteruskan ke Kecamatan.</p> |
| 3. | Sistem, mekanisme dan prosedur | <div style="text-align: center;">  <div style="display: inline-block; border: 2px solid red; padding: 5px; background-color: yellow; margin-left: 20px;"> <p style="text-align: center; color: red; font-weight: bold;">KETUA RT Surat Pengantar RT</p> </div>    </div> <p>Pemohon ke Ketua RT minta Surat Pengantar , kemudian Penerimaan Berkas di Locket Kelurahan untuk diverifikasi dan Validasi berkas oleh Kasi Pemerintahan, dilegalitas oleh Sekkel / Lurah, diregistrasi dan Setempel , kemudian diserahkan ke Pemohon KK untuk diteruskan ke Kecamatan.</p> |
| 4. | Jangka waktu penyelesaian | 10 s.d. 15 menit |
| 5. | Biaya/tarif | Tidak dipungut biaya / Gratis |
| 6. | Produk layanan | Berupa lembar Form Permohonan KK (Formulir F-1.15) yang sudah dilegalisasi oleh Lurah / Sekkel. |
| 7. | Sarana, prasarana, dan/ atau fasilitas | <ul style="list-style-type: none"> - Locket Pelayanan; - Running text informasi/ pesan di Ruang Pelayanan; - Ruang tunggu yang nyaman; - Ruang pelayanan konsultasi/ pengaduan; - Ruang nurseri/ laktasi; - Peta wilayah Kelurahan Madiun Lor; - Kursi tunggu yang nyaman; - Komputer dan Printer; - Tempat parkir yang luas dan aman; - Neon box/ sign box sebagai papan informasi dalam kelurahan; - Alat Tulis Kantor (ATK) yaitu Bolpoint, kertas, papan pengajuan tandatangan, penggaris dan lainnya; - Peralatan legalitas (stempel unit dan stempel nama Lurah/ Sekretaris Kelurahan); - Papan Pengumuman/ Informasi Masyarakat; - Struktur Organisasi (SO); - Banner alur/ mekanisme pelayanan; - Banner informasi persyaratan pengurusan administrasi kependudukan; - Banner informasi program/ himbuan dari OPD/ Instansi lain baik indoor/ outdoor; - Banner call center kecamatan dan kelurahan; |

| | | |
|-----|---|---|
| | | <ul style="list-style-type: none"> - Banner stop pungutan liar dan tanpa pungutan/ biaya apapun/ tanpa gratifikasi; - Papan visi dan misi kelurahan; - Papan Nawa Cita; - Maklumat pelayanan; - Papan informasi standar pelayanan/ SP; - Hasil nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (SKM); - Buku Standar Pelayanan; - Buku register pelayanan; - Buku register pengaduan; - Buku Standar Pelayanan/ SP; - Buku tamu; - Kotak saran/ masukan/ kotak pengaduan; - Lembar saran/ pengaduan/ masukan; - ATK (bolpoin) saran/ pengaduan; - Tempat brosur/ lembar informasi/ berita; - Televisi; - CCTV; - Buku bacaan/ perpustakaan; - Tempat sholat/ musholla; - Toilet (WC / kamar mandi); - Telpon - Sarana Informasi / Berita lingkup Kelurahan melalui Dunia Maya/ Media Sosial yakni : <ul style="list-style-type: none"> - Free Wifi - Website : www.kelurahanmadiunlor.madiunkota.go.id - Instagram : kelurahan.madiunlor - Facebook : Kelurahan Madiun Lor |
| 8. | Kompetensi pelaksana | <ul style="list-style-type: none"> - Pengalaman, pengetahuan dan pemahaman pelayanan dari Petugas Registrasi Pelayanan/ Staf kelurahan; - SMA/ SMK. |
| 9. | Pengawasan internal | Sistem pengendalian intern dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh Kasi Pemerintahan; Sekretaris Kelurahan dan Lurah. |
| 10. | Penanganan pengaduan, saran dan masukan | Masyarakat yang belum faham atau mengetahui prosedurnya dibantu dan dipandu oleh Petugas Pelayanan; bisa berupa Informasi, Konsultasi dan konfirmasi baik secara langsung datang ke Kantor Kelurahan maupun melalui Telepon Kantor Kelurahan Madiun Lor (0351) 492 829 . |
| 11. | Jumlah pelaksana | Informasi mengenai komposisi atau jumlah petugas yang melaksanakan tugas sesuai pembagian dan uraian tugasnya dan surat tugas/ SK dari Lurah di Kelurahan Madiun Lor sebanyak 1 Petugas Registrasi Pelayanan / staf kelurahan. |
| 12. | Jaminan pelayanan | Pelayanan dilaksanakan oleh Kelurahan Madiun Lor sesuai dengan Standar Pelayanan yang ada dan SOP, sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan kemampuan petugas dalam memverifikasi dan validasi data secara benar, tepat dan cepat sehingga dokumen dan identitas benar-benar akurat dan valid sehingga tidak menimbulkan permasalahan dikemudian hari. |
| 13. | Jaminan keamanan dan keselamatan | Bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman terhadap keaslian/ kepastian dokumen/ terjaga kerahasiaan |

| | | |
|-----|----------------------------|--|
| | pelayanan | dokumen dan bebas dari keragu-raguan/ penipuan/ memberikan kepastian. |
| 14. | Evaluasi kinerja pelaksana | <ul style="list-style-type: none"> - Sikap/ perilaku petugas pelayanan yang ramah dan komunikatif; - Penampilan petugas pelayanan yang sopan dan rapi; - Kepatuhan syarat dan standar pelaksanaan pelayanan; - Kedisiplinan waktu dalam kesiapan pelayanan; - Ketelitian, ketrampilan/ keahlian dan kepehaman dalam verifikasi dan validasi kelengkapan data/ dokumen; - Ketepatan waktu dalam pelayanan; - Memberikan publikasi dan informasi pelayanan mengenai prosedur, persyaratan, waktu dan biaya pengurusan secara benar, jelas dan tepat sasaran; - Memberikan penyelesaian secara maksimal terhadap pengaduan masyarakat secara tepat dan sesuai harapan permintaan masyarakat; - Sikap tegas penolakan gratifikasi pelayanan; - Mewujudkan kepuasan dari hasil pelayanan; - Hasil seluruhnya di Kelurahan Madiun Lor sudah baik. |

3. JENIS PELAYANAN REKOMENDASI SURAT PENDUDUK PINDAH

| No. | Komponen | Uraian |
|-----|-----------------------|--|
| 1. | Dasar Hukum | <ul style="list-style-type: none"> - Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; - Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; - Keputusan Presiden Nomor 88 Tahun 2004 tentang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan; - Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 28 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Daerah; - Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 32 Tahun 2011 tentang Pedoman Administrasi Desa; - Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 08 Tahun 2009 tentang Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; - Peraturan Walikota Madiun Nomor 25 Tahun 2010 tentang Pedoman Tata Naskah Dinas dilingkungan Pemerintah Kota Madiun; - Peraturan Walikota Madiun Nomor 6 Tahun 2014 tentang Pengurusan dan Penerbitan Dokumen Kependudukan. |
| 2. | Persyaratan pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Pengantar dari RT ; 2. Surat Pindah (Lengkap dengan lampirannya) yang sudah dilegalisasi dari Daerah Asal; 3. Tempat / Alamat Tujuan Pindah |

| | | |
|-----------|--|---|
| <p>3.</p> | <p>Sistem, mekanisme dan prosedur</p> |  <p>Pemohon ke Ketua RT minta Surat Pengantar , kemudian Penerimaan Berkas di Loker Kelurahan untuk diverifikasi dan Validasi berkas oleh Kasi Pemerintahan, dilegalitas oleh Lurah, diregistrasi dan Setempel , kemudian diserahkan ke Pemohon Surat Penduduk Pindah untuk diteruskan ke Kecamatan.</p> |
| <p>4.</p> | <p>Jangka waktu penyelesaian</p> | <p>10 s.d 15 menit</p> |
| <p>5.</p> | <p>Biaya/tarif</p> | <p>Tidak dipungut biaya / Gratis</p> |
| <p>6.</p> | <p>Produk layanan</p> | <p>Berupa lembar Form Permohonan Surat Penduduk Pindah (Formulir F-1.36) yang sudah dilegalisasi oleh Lurah.</p> |
| <p>7.</p> | <p>Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Loker Pelayanan; - Running text informasi/ pesan di Ruang Pelayanan; - Ruang tunggu yang nyaman; - Ruang pelayanan konsultasi/ pengaduan; - Ruang nurseri/ laktasi; - Peta wilayah Kelurahan Madiun Lor; - Kursi tunggu yang nyaman; - Komputer dan Printer; - Tempat parkir yang luas dan aman; - Neon box/ sign box sebagai papan informasi dalam kelurahan; - Alat Tulis Kantor (ATK) yaitu Bolpoint, kertas, papan pengajuan tandatangan, penggaris dan lainnya; - Peralatan legalitas (stempel unit dan stempel nama Lurah/ Sekretaris Kelurahan); - Papan Pengumuman/ Informasi Masyarakat; - Struktur Organisasi (SO); - Banner alur/ mekanisme pelayanan; - Banner informasi persyaratan pengurusan administrasi kependudukan; - Banner informasi program/ himbuan dari OPD/ Instansi lain baik indoor/ outdoor; - Banner call center kecamatan dan kelurahan; - Banner stop pungutan liar dan tanpa pungutan/ biaya apapun/ tanpa gratifikasi; |

| | | |
|-----|--|--|
| | | <ul style="list-style-type: none"> - Papan visi dan misi kelurahan; - Papan Nawa Cita; - Maklumat pelayanan; - Papan informasi standar pelayanan/ SP; - Hasil nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (SKM); - Buku Standar Pelayanan; - Buku register pelayanan; - Buku register pengaduan; - Buku Standar Pelayanan/ SP; - Buku tamu; - Kotak saran/ masukan/ kotak pengaduan; - Lembar saran/ pengaduan/ masukan; - ATK (bolpoin) saran/ pengaduan; - Tempat brosur/ lembar informasi/ berita; - Televisi; - CCTV; - Buku bacaan/ perpustakaan; - Tempat sholat/ musholla; - Toilet (WC / kamar mandi); - Telpon - Sarana Informasi / Berita lingkup Kelurahan melalui Dunia Maya/ Media Sosial yakni : <ul style="list-style-type: none"> - Free Wifi - Website : www.http://kelurahan-Kelun.madiunkota.go.id/ |
| 8. | Kompetensi pelaksana | <ul style="list-style-type: none"> - Pengalaman, pengetahuan dan pemahaman pelayanan dari Petugas Registrasi Pelayanan/ Staf kelurahan; - SMA/ SMK; |
| 9. | Pengawasan internal | Sistem pengendalian intern dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh Kasi Pemerintahan; Sekretaris Kelurahan dan Lurah |
| 10. | Penanganan pengaduan, saran dan masukan | Masyarakat yang belum faham atau mengetahui prosedurnya dibantu dan dipandu oleh Petugas Pelayanan ; bisa berupa Informasi, Konsultasi dan konfirmasi baik secara langsung datang ke Kantor Kelurahan maupun melalui Telepon Kantor Kelurahan Madiun Lor (0351) 497046 |
| 11. | Jumlah pelaksana | Informasi mengenai komposisi atau jumlah petugas yang melaksanakan tugas sesuai pembagian dan uraian tugasnya dan surat tugas/ SK dari Lurah di Kelurahan Madiun Lor sebanyak 1 Petugas Registrasi Pelayanan / staf kelurahan. |
| 12. | Jaminan pelayanan | Pelayanan dilaksanakan oleh Kelurahan Madiun Lor sesuai dengan Standar Pelayanan yang ada dan SOP, sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan kemampuan petugas dalam memverifikasi dan validasi data secara benar, tepat dan cepat sehingga dokumen dan identitas benar-benar akurat dan valid sehingga tidak menimbulkan permasalahan dikemudian hari. |
| 13. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | Bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman terhadap keaslian/ kepastian dokumen/ terjaga kerahasiaan dokumen dan bebas dari keragu-raguan/ penipuan/ memberikan kepastian. |

| | | |
|-----|----------------------------|---|
| | | |
| 14. | Evaluasi kinerja pelaksana | <ul style="list-style-type: none"> - Sikap/ perilaku Petugas Registrasi Pelayanan/ Staf Kecamatan yang ramah dan komunikatif; - Penampilan petugas pelayanan yang sopan dan rapi; - Kepatuhan syarat dan standar pelaksanaan pelayanan; - Kedisiplinan waktu dalam kesiapan pelayanan; - Ketelitian, ketrampilan/ keahlian dan kepehaman dalam verifikasi dan validasi kelengkapan data/ dokumen; - Ketepatan waktu dalam pelayanan; - Memberikan publikasi dan informasi pelayanan mengenai prosedur, persyaratan, waktu dan biaya pengurusan secara benar, jelas dan tepat sasaran; - Memberikan penyelesaian secara maksimal terhadap pengaduan masyarakat secara tepat dan sesuai harapan permintaan masyarakat; - Sikap tegas penolakan gratifikasi pelayanan; - Mewujudkan kepuasan dari hasil pelayanan; - Hasil seluruhnya di Kelurahan Madiun Lor sudah baik. |

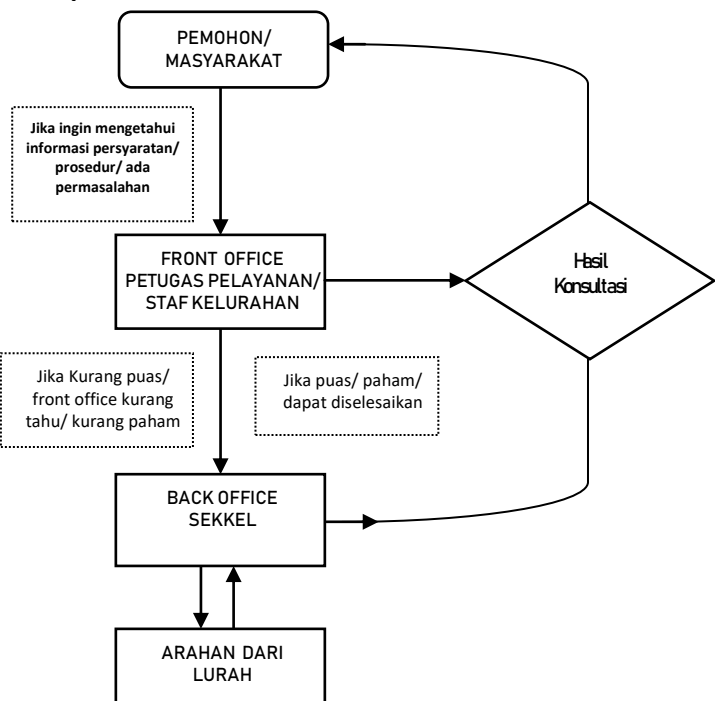
4. JENIS PELAYANAN SURAT KETERANGAN PENDUDUK DATANG

| No. | Komponen | Uraian |
|-----|-------------|--|
| 1. | Dasar Hukum | <ul style="list-style-type: none"> - Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; - Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; - Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan secara Nasional; - Keputusan Presiden Nomor 88 Tahun 2004 tentang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan; - Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 28 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Daerah; - Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 32 Tahun 2011 tentang Pedoman Administrasi Desa; - Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 09 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional; - Surat Edaran Menteri Dalam Negeri Tanggal 22 Juni 2011 Nomor : 473.13/ 2334/ SJ Perihal Pelayanan Penerbitan KTP Elektronik Gratis; - Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 08 Tahun 2009 tentang Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; - Peraturan Walikota Madiun Nomor 25 Tahun 2010 tentang Pedoman Tata Naskah Dinas dilingkungan Pemerintah Kota Madiun; - Peraturan Walikota Madiun Nomor 6 Tahun 2014 tentang Pengurusan dan Penerbitan Dokumen Kependudukan. |

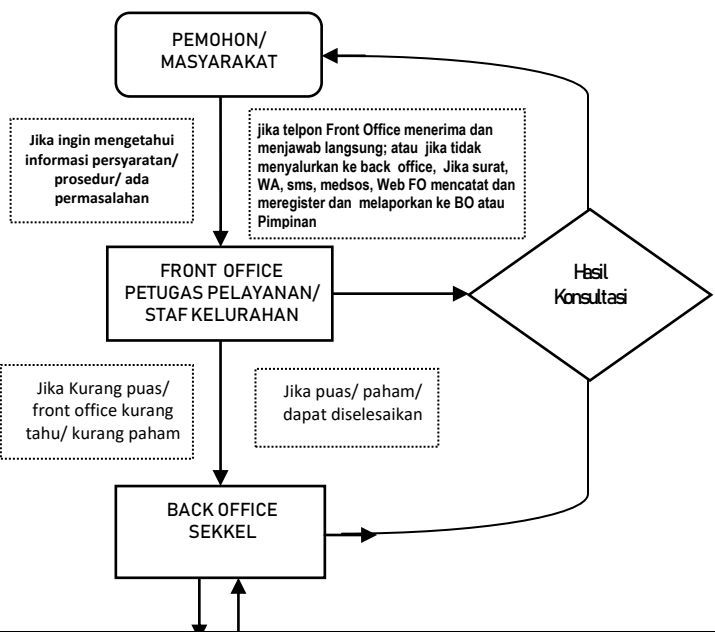
| | | |
|----|---------------------------------------|--|
| | | |
| 2. | Persyaratan pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> - Surat Pengantar RT / RW. - Kartu Keluarga yg asli dan sudah berwarna biru. - Surat Keterangan Datang/ Pindah dari Kelurahan/ Kab/ Kota / Propinsi lain. - Formulir F-1.01 (Formulir Biodata Penduduk WNI) jika pindah antar kelurahan/ Kecamatan. - Formulir F-1.15 (Formulir Permohonan KK baru). - Formulir F-1.09 (Formulir Permohonan menumpang KK WNI), bila ada yang menumpang KK sebagai anggota KK. - Data dukung lainnya : Foto copy Surat Nikah/ Akte Kelahiran/ SK/ Ijazah dsb. |
| 2. | Prosedur | <div style="text-align: center;">  </div> <p>Pemohon ke Ketua RT minta Surat Pengantar , kemudian Penerimaan Berkas di Loker Kelurahan untuk diverifikasi dan Validasi berkas oleh Kasi Pemerintahan, dilegalitas oleh Lurah, diregistrasi dan Setempel , kemudian diserahkan ke Pemohon Surat Penduduk Pindah Datang untuk diteruskan ke Kecamatan.</p> |
| 4. | Jangka waktu penyelesaian | 15 – 20 menit |
| 5. | Biaya/tarif | gratis |
| 6. | Produk layanan | Dokumen Pengajuan KK baru yang telah dilegalisasi |
| 7. | Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas | <ul style="list-style-type: none"> - Loker Pelayanan; - Running text informasi/ pesan di Ruang Pelayanan; - Ruang tunggu yang nyaman; - Ruang pelayanan konsultasi/ pengaduan; - Ruang nurseri/ laktasi; - Peta wilayah Kelurahan Madiun Lor; - Kursi tunggu yang nyaman; - Komputer dan Printer; |

| | | |
|-----|---|--|
| | | <ul style="list-style-type: none"> - Tempat parkir yang luas dan aman; - Neon box/ sign box sebagai papan informasi dalam kelurahan; - Alat Tulis Kantor (ATK) yaitu Bolpoint, kertas, papan pengajuan tandatangan, penggaris dan lainnya; - Peralatan legalitas (stempel unit dan stempel nama Lurah/ Sekretaris Kelurahan); - Papan Pengumuman/ Informasi Masyarakat; - Struktur Organisasi (SO); - Banner alur/ mekanisme pelayanan; - Banner informasi persyaratan pengurusan administrasi kependudukan; - Banner informasi program/ himbauan dari OPD/ Instansi lain baik indoor/ outdoor; - Banner call center kecamatan dan kelurahan; - Banner stop pungutan liar dan tanpa pungutan/ biaya apapun/ tanpa gratifikasi; - Papan visi dan misi kelurahan; - Papan Nawa Cita; - Maklumat pelayanan; - Papan informasi standar pelayanan/ SP; - Hasil nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (SKM); - Buku Standar Pelayanan; - Buku register pelayanan; - Buku register pengaduan; - Buku Standar Pelayanan/ SP; - Buku tamu; - Kotak saran/ masukan/ kotak pengaduan; - Lembar saran/ pengaduan/ masukan; - ATK (bolpoin) saran/ pengaduan; - Tempat brosur/ lembar informasi/ berita; - Televisi; - CCTV; - Buku bacaan/ perpustakaan; - Tempat sholat/ musholla; - Toilet (WC / kamar mandi); - Telpon - Sarana Informasi / Berita lingkup Kelurahan melalui Dunia Maya/ Media Sosial yakni : <ul style="list-style-type: none"> - Free Wifi - Website : www.kelurahanmadiunlor.madiunkota.go.id - Instagram : kelurahan.madiunlor - Facebook : Kelurahan Madiun Lor |
| 8. | Kompetensi pelaksana | <ul style="list-style-type: none"> - Pengalaman, pengetahuan dan pemahaman pelayanan dari Petugas Registrasi Pelayanan/ Staf kelurahan; - SMA/ SMK; |
| 9. | Pengawasan internal | Sistem pengendalian intern dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh Kasi Pemerintahan; Sekretaris Kelurahan dan Lurah |
| 10. | Penanganan pengaduan, saran dan masukan | <ul style="list-style-type: none"> - Pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut ke Petugas Registrasi Pelayanan/ Staf Kelurahan secara lisan/ tertulis/ e-mail/ sms/ WA/ messenger/ instagram/ facebook/ via telpon diteruskan ke Kasi Pemerintahan/ Sekretaris Kelurahan / lurah : <ul style="list-style-type: none"> - Website : www.kelurahanmadiunlor.madiunkota.go.id |

- Instagram : Kelurahan Madiun Lor
- Facebook : Kelurahan Madiun Lor
- Telpon : (0351) 492829
- Kotak Saran/ Kotak Pengaduan.
- Pengaduan/ konsultasi/ saran/ masukan diagendakan/ diregister Buku Pengaduan dan dikelompokkan sesuai dengan permasalahannya dulu.
- Pengaduan/ konsultasi yang bisa diatasi/ diselesaikan oleh kecamatan dalam bentuk diskusi, konfirmasi, konsultasi, koordinasi dan permintaan informasi masyarakat/ pemohon dilayani cukup dari kelurahan.
- Bila pengaduan/ konsultasi secara langsung (face to face/ telpon) langsung ditanggapi Front Office, jika tidak paham/ kurang jelas disalurkan ke Back Office serta pertanyaan yang menyangkut persyaratan kelengkapan/ prosedur pada Instansi/ OPD lain/ kelurahan, maka menunggu hasil konsultasi/ koordinasi/ konfirmasi terlebih dahulu, kemudian baru disampaikan ke masyarakat/ pemohon bisa secara lisan/ surat/ SMS/ WA/ via telpon.
- Pelayanan Pengaduan/ konsultasi secara langsung (face to face) :




- Pelayanan Pengaduan secara tidak langsung (telpon/ surat/ WA/ SMS/ Web/ Medsos) :



| | | <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> ARAHAN DARI LURAH </div> |
|-----|--|--|
| 11. | Jumlah pelaksana | Informasi mengenai komposisi atau jumlah petugas yang melaksanakan tugas sesuai pembagian dan uraian tugasnya dan surat tugas/ SK dari Lurah di Kelurahan Madiun Lor sebanyak 1 Petugas Registrasi Pelayanan / staf kelurahan. |
| 12. | Jaminan pelayanan | Pelayanan dilaksanakan oleh Kelurahan Madiun Lor sesuai dengan Standar Pelayanan yang ada dan SOP, sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan kemampuan petugas dalam memverifikasi dan validasi data secara benar, tepat dan cepat sehingga dokumen dan identitas benar-benar akurat dan valid sehingga tidak menimbulkan permasalahan dikemudian hari. |
| 13. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | Bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman terhadap keaslian/ kepastian dokumen/ terjaga kerahasiaan dokumen dan bebas dari keragu-raguan/ penipuan/ memberikan kepastian. |
| 14. | Evaluasi kinerja pelaksana | <ul style="list-style-type: none"> - Sikap/ perilaku petugas pelayanan yang ramah dan komunikatif; - Penampilan petugas pelayanan yang sopan dan rapi; - Kepatuhan syarat dan standar pelaksanaan pelayanan; - Kedisiplinan waktu dalam kesiapan pelayanan; - Ketelitian, ketrampilan/ keahlian dan kepahaman dalam verifikasi dan validasi kelengkapan data/ dokumen; - Ketepatan waktu dalam pelayanan; - Memberikan publikasi dan informasi pelayanan mengenai prosedur, persyaratan, waktu dan biaya pengurusan secara benar, jelas dan tepat sasaran; - Memberikan penyelesaian secara maksimal terhadap pengaduan masyarakat secara tepat dan sesuai harapan permintaan masyarakat; - Sikap tegas penolakan gratifikasi pelayanan; - Mewujudkan kepuasan dari hasil pelayanan; - Hasil seluruhnya di Kelurahan Madiun Lor sudah baik. |

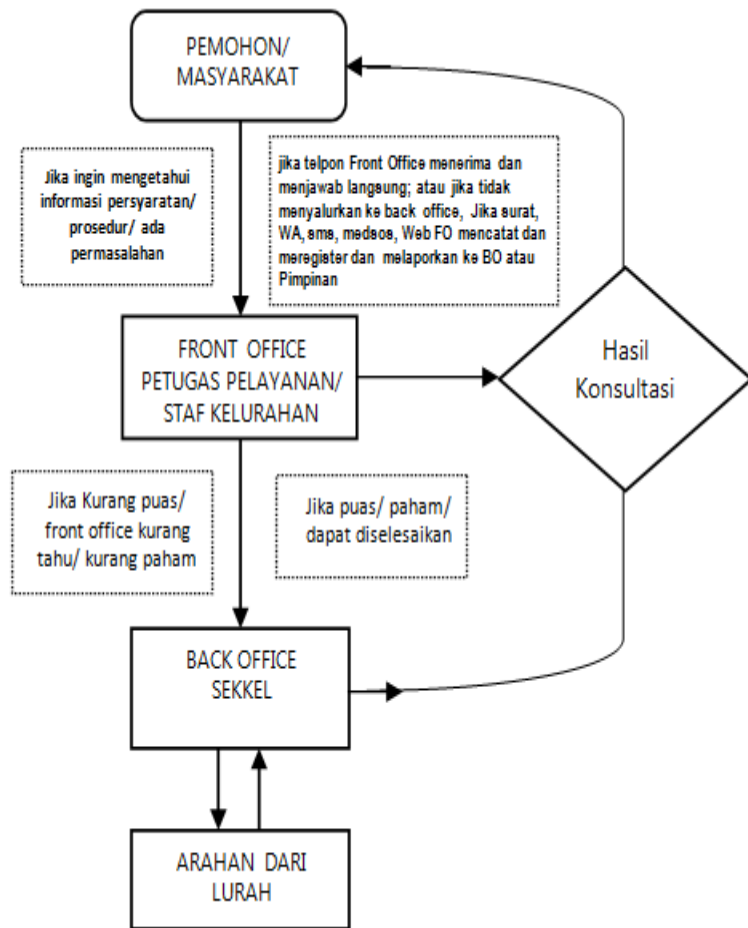
5. JENIS PELAYANAN SURAT KETERANGAN BEPERGIAN

| No. | Komponen | Uraian |
|-----|-------------|---|
| 1. | Dasar Hukum | <ul style="list-style-type: none"> - Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; - Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; - Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan secara Nasional; - Keputusan Presiden Nomor 88 Tahun 2004 tentang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan; - Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 28 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Daerah; - Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 32 Tahun 2011 tentang Pedoman Administrasi Desa; - Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 09 Tahun 2011 |

| | | |
|----|--|--|
| | | <p>tentang Pedoman Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional;</p> <ul style="list-style-type: none"> - Surat Edaran Menteri Dalam Negeri Tanggal 22 Juni 2011 Nomor : 473.13/ 2334/ SJ Perihal Pelayanan Penerbitan KTP Elektronik Gratis; - Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 08 Tahun 2009 tentang Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; - Peraturan Walikota Madiun Nomor 25 Tahun 2010 tentang Pedoman Tata Naskah Dinas dilingkungan Pemerintah Kota Madiun; - Peraturan Walikota Madiun Nomor 6 Tahun 2014 tentang Pengurusan dan Penerbitan Dokumen Kependudukan. |
| 2. | Persyaratan pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Pengantar dari RT dan RW dari Kelurahan setempat 2. Fc. KK dan KTP |
| 3. | Prosedur | <div style="text-align: center;">  </div> <p>Pemohon ke Ketua RT minta Surat Pengantar , kemudian Penerimaan Berkas di Loker Kelurahan untuk diverifikasi dan Validasi berkas oleh Kasi Pemerintahan, dilegalitas oleh Lurah, diregistrasi dan Setempel , kemudian diserahkan ke Pemohon untuk diteruskan ke Kecamatan.</p> |
| 4. | Jangka waktu penyelesaian | 10 – 15 menit |
| 5. | Biaya/ tarif | Gratis |
| 6. | Produk layanan | Dokumen/ berkas surat Keterangan Berpergian yang telah dilegalisasi |
| 7. | Sarana, prasarana, dan/ atau fasilitas | <ul style="list-style-type: none"> - Loker Pelayanan; - Running text informasi/ pesan di Ruang Pelayanan; - Ruang tunggu yang nyaman; - Ruang pelayanan konsultasi/ pengaduan; - Ruang nurseri/ laktasi; - Peta wilayah Kelurahan Madiun Lor; - Kursi tunggu yang nyaman; - Komputer dan Printer; |

| | | |
|-----|---|--|
| | | <ul style="list-style-type: none"> - Tempat parkir yang luas dan aman; - Neon box/ sign box sebagai papan informasi dalam kelurahan; - Alat Tulis Kantor (ATK) yaitu Bolpoint, kertas, papan pengajuan tandatangan, penggaris dan lainnya; - Peralatan legalitas (stempel unit dan stempel nama Lurah/ Sekretaris Kelurahan); - Papan Pengumuman/ Informasi Masyarakat; - Struktur Organisasi (SO); - Banner alur/ mekanisme pelayanan; - Banner informasi persyaratan pengurusan administrasi kependudukan; - Banner informasi program/ himbauan dari OPD/ Instansi lain baik indoor/ outdoor; - Banner call center kecamatan dan kelurahan; - Banner stop pungutan liar dan tanpa pungutan/ biaya apapun/ tanpa gratifikasi; - Papan visi dan misi kelurahan; - Papan Nawa Cita; - Maklumat pelayanan; - Papan informasi standar pelayanan/ SP; - Hasil nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (SKM); - Buku Standar Pelayanan; - Buku register pelayanan; - Buku register pengaduan; - Buku Standar Pelayanan/ SP; - Buku tamu; - Kotak saran/ masukan/ kotak pengaduan; - Lembar saran/ pengaduan/ masukan; - ATK (bolpoin) saran/ pengaduan; - Tempat brosur/ lembar informasi/ berita; - Televisi; - CCTV; - Buku bacaan/ perpustakaan; - Tempat sholat/ musholla; - Toilet (WC / kamar mandi); - Telpon - Sarana Informasi / Berita lingkup Kelurahan melalui Dunia Maya/ Media Sosial yakni : <ul style="list-style-type: none"> - Free Wifi - Website : www.kelurahanmadiunlor.madiunkota.go.id - Instagram : kelurahan.madiunlor - Facebook : Kelurahan Madiun Lor |
| 8. | Kompetensi pelaksana | <ul style="list-style-type: none"> - Pengalaman, pengetahuan dan pemahaman pelayanan dari Petugas Registrasi Pelayanan/ Staf kelurahan; - SMA/ SMK; |
| 9. | Pengawasan internal | Sistem pengendalian intern dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh Kasi Pemerintahan; Sekretaris Kelurahan dan Lurah. |
| 10. | Penanganan pengaduan, saran dan masukan | <ul style="list-style-type: none"> - Pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut ke Petugas Registrasi Pelayanan/ Staf Kelurahan secara lisan/ tertulis/ e-mail/ sms/ WA/ messenger/ instagram/ facebook/ via telpon diteruskan ke Kasi Pemerintahan/ Sekretaris Kelurahan / lurah : <ul style="list-style-type: none"> - Website : www.kelurahanmadiunlor.madiunkota.go.id |

- Instagram : kelurahan.madiunlor
- Facebook : Kelurahan Madiun Lor
- Telpon : (0351) 497046
- Kotak Saran/ Kotak Pengaduan.
- Pengaduan/ konsultasi/ saran/ masukan diagendakan/ diregister Buku Pengaduan dan dikelompokkan sesuai dengan permasalahannya dulu.
- Pengaduan/ konsultasi yang bisa diatasi/ diselesaikan oleh kecamatan dalam bentuk diskusi, konfirmasi, konsultasi, koordinasi dan permintaan informasi masyarakat/ pemohon dilayani cukup dari kelurahan.
- Bila pengaduan/ konsultasi secara langsung (face to face/ telpon) langsung ditanggapi Front Office, jika tidak paham/ kurang jelas disalurkan ke Back Office serta pertanyaan yang menyangkut persyaratan kelengkapan/ prosedur pada Instansi/ OPD lain/ kelurahan, maka menunggu hasil konsultasi/ koordinasi/ konfirmasi terlebih dahulu, kemudian baru disampaikan ke masyarakat/ pemohon bisa secara lisan/ surat/ SMS/ WA/ via telpon.
- Pelayanan Pengaduan/ konsultasi secara langsung (face to face) :



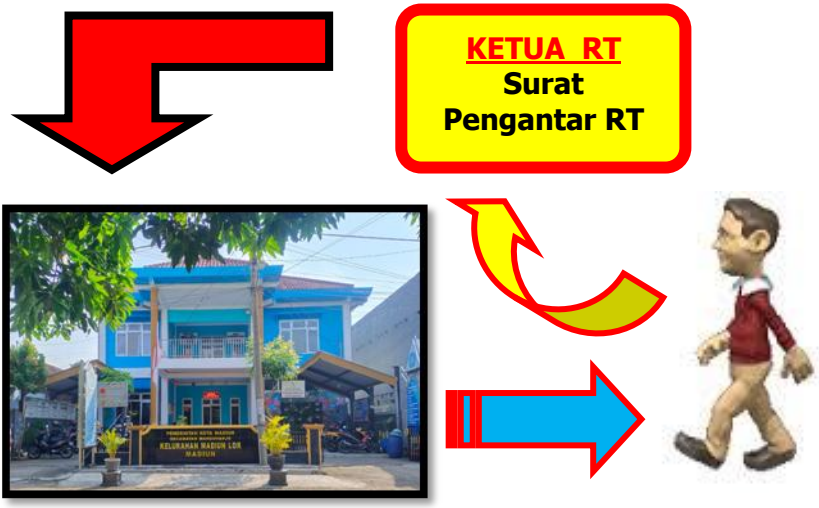
- Pelayanan Pengaduan secara tidak langsung (telpon/ surat/ WA/ SMS/ Web/ Medsos) :

| | | |
|-----|--|---|
| | | |
| 11. | Jumlah pelaksana | Informasi mengenai komposisi atau jumlah petugas yang melaksanakan tugas sesuai pembagian dan uraian tugasnya dan surat tugas/ SK dari Lurah di Kelurahan Madiun Lor sebanyak 1 Petugas Registrasi Pelayanan / staf kelurahan. |
| 12. | Jaminan pelayanan | Pelayanan dilaksanakan oleh Kelurahan Madiun Lor sesuai dengan Standar Pelayanan yang ada dan SOP, sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan kemampuan petugas dalam memverifikasi dan validasi data secara benar, tepat dan cepat sehingga dokumen dan identitas benar-benar akurat dan valid sehingga tidak menimbulkan permasalahan dikemudian hari. |
| 13. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | Bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman terhadap keaslian/ kepastian dokumen/ terjaga kerahasiaan dokumen dan bebas dari keragu-raguan/ penipuan/ memberikan kepastian. |
| 14. | Evaluasi kinerja pelaksana | <ul style="list-style-type: none"> - Sikap/ perilaku petugas pelayanan yang ramah dan komunikatif; - Penampilan petugas pelayanan yang sopan, rapi dan berseragam sesuai aturan; - Kepatuhan syarat dan standar pelaksanaan pelayanan; - Kedisiplinan waktu dalam kesiapan pelayanan; - Ketelitian, ketrampilan/ keahlian dan pemahaman dalam verifikasi dan validasi kelengkapan data/ dokumen; - Ketepatan waktu dalam pelayanan. - Memberikan publikasi dan informasi pelayanan mengenai prosedur, persyaratan, waktu dan biaya pengurusan secara benar, jelas dan tepat sasaran; - Memberikan penyelesaian secara maksimal terhadap pengaduan masyarakat secara tepat dan sesuai harapan permintaan masyarakat; - Sikap tegas penolakan gratifikasi pelayanan; |

| | |
|--|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> - Mewujudkan kepuasan dari hasil pelayanan; - Hasil seluruhnya di Kelurahan Madiun Lor sudah baik. |
|--|---|

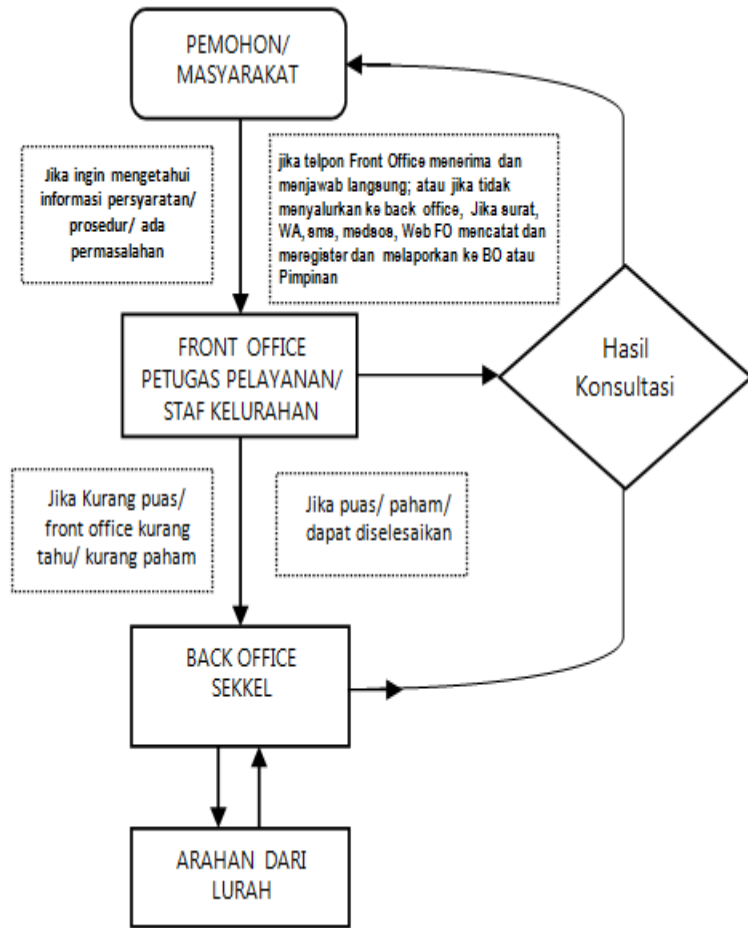
6. JENIS PELAYANAN SURAT KETERANGAN KELAHIRAN

| No. | Komponen | Uraian |
|-----|-----------------------|--|
| 1. | Dasar Hukum | <ul style="list-style-type: none"> - Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; - Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; - Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan secara Nasional; - Keputusan Presiden Nomor 88 Tahun 2004 tentang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan; - Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 28 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Daerah; - Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 32 Tahun 2011 tentang Pedoman Administrasi Desa; - Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 09 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional; - Surat Edaran Menteri Dalam Negeri Tanggal 22 Juni 2011 Nomor : 473.13/ 2334/ SJ Perihal Pelayanan Penerbitan KTP Elektronik Gratis; - Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 08 Tahun 2009 tentang Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; - Peraturan Walikota Madiun Nomor 25 Tahun 2010 tentang Pedoman Tata Naskah Dinas dilingkungan Pemerintah Kota Madiun; - Peraturan Walikota Madiun Nomor 6 Tahun 2014 tentang Pengurusan dan Penerbitan Dokumen Kependudukan. |
| 2. | Persyaratan pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> - Surat Pengantar RT/ RW; - Surat keterangan kelahiran dari Dokter/ Bidan/ Penolong kelahiran; - Foto copy Akta nikah/ Akta Perkawinan orang tua yang telah dilegalisir; - Foto copy Kartu Keluarga yg asli orang tua dan sudah berwarna biru yang dilegalisir; - Foto copy KTP-el yang telah dilegalisir. |

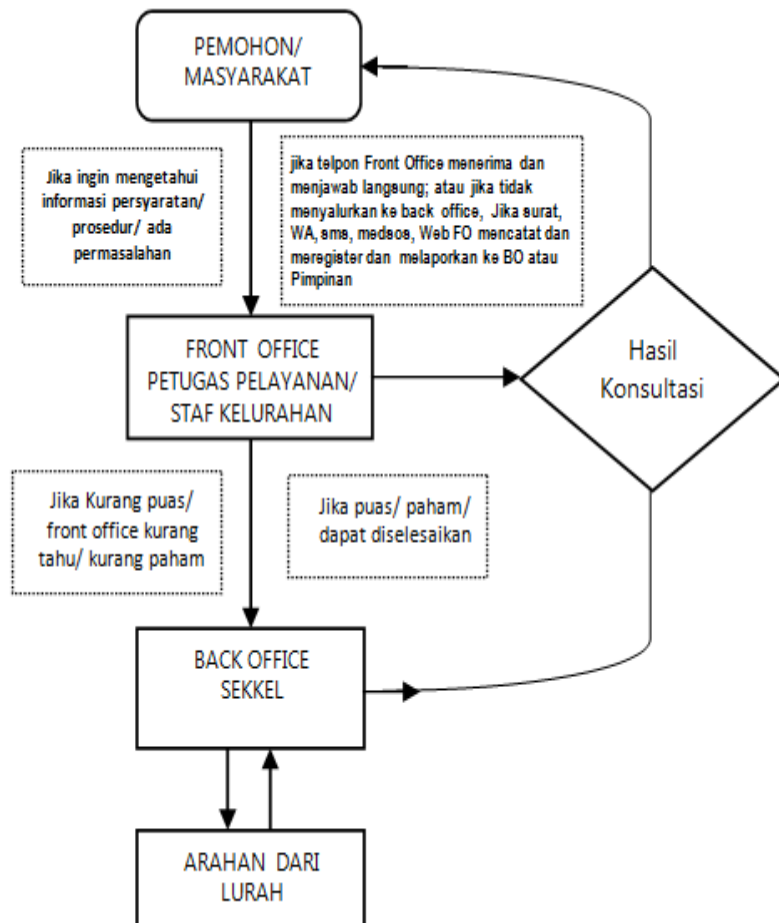
| | | |
|-----------|--|--|
| <p>2.</p> | <p>Prosedur</p> | <div style="text-align: center;">  </div> <p>Pemohon ke Ketua RT minta Surat Pengantar , kemudian Penerimaan Berkas di Loker Kelurahan untuk diverifikasi dan Validasi berkas oleh Kasi Pemerintahan, dilegalitas oleh Lurah, diregistrasi dan Setempel , kemudian diserahkan ke Pemohon untuk diteruskan ke Kecamatan.</p> |
| <p>4.</p> | <p>Jangka waktu penyelesaian</p> | <p>10 -15 menit</p> |
| <p>5.</p> | <p>Biaya/tarif</p> | <p>Gratis</p> |
| <p>6.</p> | <p>Produk layanan</p> | <p>Dokumen Pengajuan Akte Kelahiran yang telah dilegalisasi</p> |
| <p>7.</p> | <p>Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Loker Pelayanan; - Running text informasi/ pesan di Ruang Pelayanan; - Ruang tunggu yang nyaman; - Ruang pelayanan konsultasi/ pengaduan; - Ruang nurseri/ laktasi; - Peta wilayah Kelurahan Madiun Lor; - Kursi tunggu yang nyaman; - Komputer dan Printer; - Tempat parkir yang luas dan aman; - Neon box/ sign box sebagai papan informasi dalam kelurahan; - Alat Tulis Kantor (ATK) yaitu Bolpoint, kertas, papan pengajuan tandatangan, penggaris dan lainnya; - Peralatan legalitas (stempel unit dan stempel nama Lurah/ Sekretaris Kelurahan); - Papan Pengumuman/ Informasi Masyarakat; - Struktur Organisasi (SO); - Banner alur/ mekanisme pelayanan; - Banner informasi persyaratan pengurusan administrasi kependudukan; - Banner informasi program/ himbauan dari OPD/ Instansi lain baik indoor/ outdoor; - Banner call center kecamatan dan kelurahan; - Banner stop pungutan liar dan tanpa pungutan/ biaya apapun/ tanpa gratifikasi; - Papan visi dan misi kelurahan; - Papan Nawa Cita; |

| | | |
|-----|---|--|
| | | <ul style="list-style-type: none"> - Maklumat pelayanan; - Papan informasi standar pelayanan/ SP; - Hasil nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (SKM); - Buku Standar Pelayanan; - Buku register pelayanan; - Buku register pengaduan; - Buku Standar Pelayanan/ SP; - Buku tamu; - Kotak saran/ masukan/ kotak pengaduan; - Lembar saran/ pengaduan/ masukan; - ATK (bolpoin) saran/ pengaduan; - Tempat brosur/ lembar informasi/ berita; - Televisi; - CCTV; - Buku bacaan/ perpustakaan; - Tempat sholat/ musholla; - Toilet (WC / kamar mandi); - Telpon - Sarana Informasi / Berita lingkup Kelurahan melalui Dunia Maya/ Media Sosial yakni : <ul style="list-style-type: none"> - Free Wifi - Website : www.http://kelurahan-Kelun.madiunkota.go.id/ - Instagram : kelurahan.madiunlor - Facebook : Kelurahan Madiun Lor |
| 8. | Kompetensi pelaksana | <ul style="list-style-type: none"> - Pengalaman, pengetahuan dan pemahaman pelayanan dari Petugas Registrasi Pelayanan/ Staf kelurahan; - SMA/ SMK; |
| 9. | Pengawasan internal | Sistem pengendalian intern dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh Kasi Pemerintahan; Sekretaris Kelurahan dan Lurah. |
| 10. | Penanganan pengaduan, saran dan masukan | <ul style="list-style-type: none"> - Pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut ke Petugas Registrasi Pelayanan/ Staf Kelurahan secara lisan/ tertulis/ e-mail/ sms/ WA/ messenger/ instagram/ facebook/ via telpon diteruskan ke Kasi Pemerintahan/ Sekretaris Kelurahan / lurah : <ul style="list-style-type: none"> - Website : www.kelurahanmadiunlor.madiunkota.go.id - Instagram : Kelurahan Madiun Lor - Facebook : Kelurahan Madiun Lor - Telpon : (0351) 497046 - Kotak Saran/ Kotak Pengaduan. - Pengaduan/ konsultasi/ saran/ masukan diagendakan/ diregister Buku Pengaduan dan dikelompokkan sesuai dengan permasalahannya dulu. - Pengaduan/ konsultasi yang bisa diatasi/ diselesaikan oleh kecamatan dalam bentuk diskusi, konfirmasi, konsultasi, koordinasi dan permintaan informasi masyarakat/ pemohon dilayani cukup dari kelurahan. - Bila pengaduan/ konsultasi secara langsung (face to face/ telpon) langsung ditanggapi Front Office, jika tidak paham/ kurang jelas disalurkan ke Back Office serta pertanyaan yang menyangkut persyaratan kelengkapan/ prosedur pada Instansi/ OPD lain/ kelurahan, maka menunggu hasil konsultasi/ koordinasi/ konfirmasi terlebih dahulu, kemudian baru disampaikan ke masyarakat/ pemohon bisa secara lisan/ surat/ SMS/ WA/ via telpon. |

- Pelayanan Pengaduan/ konsultasi secara langsung (face to face) :



- Pelayanan Pengaduan secara tidak langsung (telpon/ surat/ WA/ SMS/ Web/ Medsos) :




| | | |
|-----|------------------|---|
| 11. | Jumlah pelaksana | Informasi mengenai komposisi atau jumlah petugas yang melaksanakan tugas sesuai pembagian dan uraian tugasnya |
|-----|------------------|---|

| | | |
|-----|--|---|
| | | dan surat tugas/ SK dari Lurah di Kelurahan Madiun Lor sebanyak 1 Petugas Registrasi Pelayanan / staf kelurahan. |
| 12. | Jaminan pelayanan | Pelayanan dilaksanakan oleh Kelurahan Madiun Lor sesuai dengan Standar Pelayanan yang ada dan SOP, sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan kemampuan petugas dalam memverifikasi dan validasi data secara benar, tepat dan cepat sehingga dokumen dan identitas benar-benar akurat dan valid sehingga tidak menimbulkan permasalahan dikemudian hari. |
| 13. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | Bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman terhadap keaslian/ kepastian dokumen/ terjaga kerahasiaan dokumen dan bebas dari keragu-raguan/ penipuan/ memberikan kepastian. |
| 14. | Evaluasi kinerja pelaksana | <ul style="list-style-type: none"> - Sikap/ perilaku petugas pelayanan yang ramah dan komunikatif; - Penampilan petugas pelayanan yang sopan dan rapi; - Kepatuhan syarat dan standar pelaksanaan pelayanan; - Kedisiplinan waktu dalam kesiapan pelayanan; - Ketelitian, ketrampilan/ keahlian dan pemahaman dalam verifikasi dan validasi kelengkapan data/ dokumen; - Ketepatan waktu dalam pelayanan; - Memberikan publikasi dan informasi pelayanan mengenai prosedur, persyaratan, waktu dan biaya pengurusan secara benar, jelas dan tepat sasaran; - Memberikan penyelesaian secara maksimal terhadap pengaduan masyarakat secara tepat dan sesuai harapan permintaan masyarakat; - Sikap tegas penolakan gratifikasi pelayanan; - Mewujudkan kepuasan dari hasil pelayanan; - Hasil seluruhnya di Kelurahan Madiun Lor sudah baik |

7. JENIS PELAYANAN SURAT KETERANGAN KEMATIAN

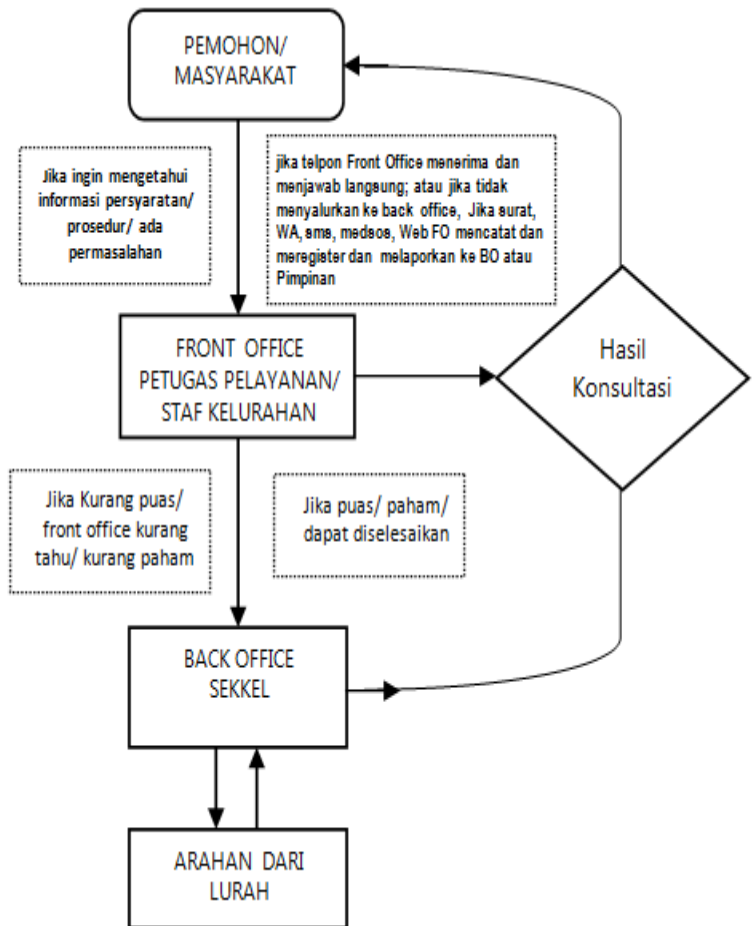
| No. | Komponen | Uraian |
|-----|-------------|---|
| 1. | Dasar Hukum | <ul style="list-style-type: none"> - Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; - Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; - Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan secara Nasional; - Keputusan Presiden Nomor 88 Tahun 2004 tentang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan; - Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 28 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Daerah; - Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 32 Tahun 2011 tentang Pedoman Administrasi Desa; - Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 09 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional; - Surat Edaran Menteri Dalam Negeri Tanggal 22 Juni 2011 Nomor : 473.13/ 2334/ SJ Perihal Pelayanan Penerbitan KTP Elektronik Gratis; |

| | | |
|----|---------------------------------------|---|
| | | <ul style="list-style-type: none"> - Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 08 Tahun 2009 tentang Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; - Peraturan Walikota Madiun Nomor 25 Tahun 2010 tentang Pedoman Tata Naskah Dinas dilingkungan Pemerintah Kota Madiun; - Peraturan Walikota Madiun Nomor 6 Tahun 2014 tentang Pengurusan dan Penerbitan Dokumen Kependudukan. |
| 2. | Persyaratan pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> - Surat Pengantar RT/ RW; - Foto copy KK dan menunjukkan Kartu Keluarga yg asli; - Lapor Kematian (Formulir F2-31) dari Kelurahan. |
| 2. | Prosedur |  <p>Pemohon ke Ketua RT minta Surat Pengantar , kemudian Penerimaan Berkas di Loker Kelurahan untuk diverifikasi dan Validasi berkas oleh Kasi Pemerintahan, dilegalitas oleh Lurah, diregistrasi dan Setempel , kemudian diserahkan ke Pemohon untuk diteruskan ke Kecamatan.</p> |
| 4. | Jangka waktu penyelesaian | 10 – 15 menit |
| 5. | Biaya/tarif | Gratis |
| 6. | Produk layanan | Dokumen Pengajuan Akte Kematian yang telah dilegalisasi |
| 7. | Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas | <ul style="list-style-type: none"> - Loker Pelayanan; - Running text informasi/ pesan di Ruang Pelayanan; - Ruang tunggu yang nyaman; - Ruang pelayanan konsultasi/ pengaduan; - Ruang nurseri/ laktasi; - Peta wilayah Kelurahan Madiun Lor; - Kursi tunggu yang nyaman; - Komputer dan Printer; - Tempat parkir yang luas dan aman; - Neon box/ sign box sebagai papan informasi dalam kelurahan; - Alat Tulis Kantor (ATK) yaitu Bolpoint, kertas, papan pengajuan tandatangan, penggaris dan lainnya; - Peralatan legalitas (stempel unit dan stempel nama Lurah/ Sekretaris Kelurahan); - Papan Pengumuman/ Informasi Masyarakat; |

| | | |
|-----|---|---|
| | | <ul style="list-style-type: none"> - Struktur Organisasi (SO); - Banner alur/ mekanisme pelayanan; - Banner informasi persyaratan pengurusan administrasi kependudukan; - Banner informasi program/ himbauan dari OPD/ Instansi lain baik indoor/ outdoor; - Banner call center kecamatan dan kelurahan; - Banner stop pungutan liar dan tanpa pungutan/ biaya apapun/ tanpa gratifikasi; - Papan visi dan misi kelurahan; - Papan Nawa Cita; - Maklumat pelayanan; - Papan informasi standar pelayanan/ SP; - Hasil nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (SKM); - Buku Standar Pelayanan; - Buku register pelayanan; - Buku register pengaduan; - Buku Standar Pelayanan/ SP; - Buku tamu; - Kotak saran/ masukan/ kotak pengaduan; - Lembar saran/ pengaduan/ masukan; - ATK (bolpoin) saran/ pengaduan; - Tempat brosur/ lembar informasi/ berita; - Televisi; - CCTV; - Buku bacaan/ perpustakaan; - Tempat sholat/ musholla; - Toilet (WC / kamar mandi); - Telpon - Sarana Informasi / Berita lingkup Kelurahan melalui Dunia Maya/ Media Sosial yakni : <ul style="list-style-type: none"> - Free Wifi - Website : www.kelurahanmadiunlor.madiunkota.go.id - Instagram : Kelurahan Madiun Lor - Facebook : Kelurahan Madiun Lor |
| 8. | Kompetensi pelaksana | <ul style="list-style-type: none"> - Pengalaman, pengetahuan dan pemahaman pelayanan dari Petugas Registrasi Pelayanan/ Staf kelurahan; - SMA/ SMK; - |
| 9. | Pengawasan internal | Sistem pengendalian intern dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh Kasi Pemerintahan; Sekretaris Kelurahan dan Lurah. |
| 10. | Penanganan pengaduan, saran dan masukan | <ul style="list-style-type: none"> - Pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut ke Petugas Registrasi Pelayanan/ Staf Kelurahan secara lisan/ tertulis/ e-mail/ sms/ WA/ messenger/ instagram/ facebook/ via telpon diteruskan ke Kasi Pemerintahan/ Sekretaris Kelurahan / lurah : <ul style="list-style-type: none"> - Email : madiunlor 4 @gmail.com - Website : www.kelurahanmadiunlor.madiunkota.go.id - Instagram : Kelurahan Madiun Lor - Facebook : Kelurahan Madiun Lor - LinkedIn : Kelurahan Madiun Lor - Telpon : (0351) 492829 - Kotak Saran/ Kotak Pengaduan. - Pengaduan/ konsultasi/ saran/ masukan diagendakan/ diregister Buku Pengaduan dan dikelompokkan sesuai |

dengan permasalahannya dulu.

- Pengaduan/ konsultasi yang bisa diatasi/ diselesaikan oleh kecamatan dalam bentuk diskusi, konfirmasi, konsultasi, koordinasi dan permintaan informasi masyarakat/ pemohon dilayani cukup dari kelurahan.
- Bila pengaduan/ konsultasi secara langsung (face to face/ telpon) langsung ditanggapi Front Office, jika tidak paham/ kurang jelas disalurkan ke Back Office serta pertanyaan yang menyangkut persyaratan kelengkapan/ prosedur pada Instansi/ OPD lain/ kelurahan, maka menunggu hasil konsultasi/ koordinasi/ konfirmasi terlebih dahulu, kemudian baru disampaikan ke masyarakat/ pemohon bisa secara lisan/ surat/ SMS/ WA/ via telpon.
- Pelayanan Pengaduan/ konsultasi secara langsung (face to face) :

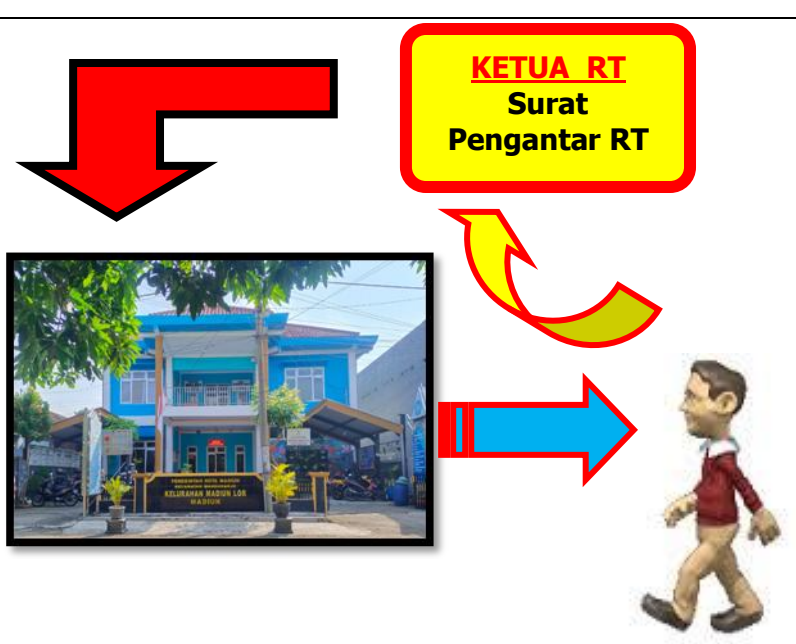


- Pelayanan Pengaduan secara tidak langsung (telpon/ surat/ WA/ SMS/ Web/ Medsos) :

| | | |
|-----|--|--|
| | | |
| 11. | Jumlah pelaksana | Informasi mengenai komposisi atau jumlah petugas yang melaksanakan tugas sesuai pembagian dan uraian tugasnya dan surat tugas/ SK dari Lurah di Kelurahan Madiun Lor sebanyak 1 Petugas Registrasi Pelayanan / staf kelurahan. |
| 12. | Jaminan pelayanan | Pelayanan dilaksanakan oleh Kelurahan Madiun Lor sesuai dengan Standar Pelayanan yang ada dan SOP, sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan kemampuan petugas dalam memverifikasi dan validasi data secara benar, tepat dan cepat sehingga dokumen dan identitas benar-benar akurat dan valid sehingga tidak menimbulkan permasalahan dikemudian hari. |
| 13. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | Bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman terhadap keaslian/ kepastian dokumen/ terjaga kerahasiaan dokumen dan bebas dari keragu-raguan/ penipuan/ memberikan kepastian. |
| 14. | Evaluasi kinerja pelaksana | <ul style="list-style-type: none"> - Sikap/ perilaku petugas pelayanan yang ramah dan komunikatif ; - Penampilan petugas pelayanan yang sopan dan rapi ; - Kepatuhan syarat dan standar pelaksanaan pelayanan ; - Kedisiplinan waktu dalam kesiapan pelayanan ; - Ketelitian, ketrampilan/ keahlian dan kephahaman dalam verifikasi dan validasi kelengkapan data/ dokumen ; - Ketepatan waktu dalam pelayanan ; - Memberikan publikasi dan informasi pelayanan mengenai prosedur, persyaratan, waktu dan biaya pengurusan secara benar, jelas dan tepat sasaran ; - Memberikan penyelesaian secara maksimal terhadap pengaduan masyarakat secara tepat dan sesuai harapan permintaan masyarakat ; |

| | | |
|--|--|---|
| | | <ul style="list-style-type: none"> - Sikap tegas penolakan gratifikasi pelayanan ; - Mewujudkan kepuasan dari hasil pelayanan ; - Hasil seluruhnya di Kelurahan Madiun Lor sudah baik. |
|--|--|---|

8. JENIS PELAYANAN SURAT KETERANGAN / PERNYATAAN AHLI WARIS

| No. | Komponen | Uraian |
|-----|-----------------------|---|
| 1. | Dasar Hukum | <ul style="list-style-type: none"> - Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria; - Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1970 tentang Perkawinan; - Kitab Undang-Undang Hukum Perdata; - Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah; - Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1991 tentang Kompilasi Hukum Islam; - Peraturan Menteri Negara Agraria/ Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 3 Tahun 1997 tentang Ketentuan Pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah. |
| 2. | Persyaratan pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> - Surat Pengantar RT/ RW; - Surat Pernyataan Ahli Waris yang bermaterai 6000 yang dibuat oleh Pemohon; - Foto copy Surat Kematian dan menunjukkan aslinya; - Foto copy KK masing-masing Ahli Waris yang telah dilegalisir; - Foto copy KTP masing-masing Ahli Waris yang telah dilegalisir; - Foto copy surat nikah Pewaris/ Almarhum/ Almarhumah - Foto copy Petok Persil / Sertifikat tanah (dan aslinya); - Foto copy Pelunasan PBB; - Surat Kuasa bila dikuasakan bermaterai 6000,- |
| 2. | Prosedur |  |

| | | |
|----|---------------------------------------|---|
| | | Pemohon ke Ketua RT minta Surat Pengantar , kemudian Penerimaan Berkas di Loker Kelurahan untuk diverifikasi dan Validasi berkas oleh Sekretaris / Kasi Pemerintahan, penandatanganan Surat Pernyataan Ahli Waris bermeterai oleh Ahli Waris secara langsung dihadapan Lurah dan Sekretaris yang disaksikan oleh Ketua RT dan Tetangga Pewaris, dilegalitas oleh Lurah, diregistrasi dan Setempel , kemudian diserahkan ke Pemohon untuk diteruskan ke Kecamatan. |
| 4. | Jangka waktu penyelesaian | 10 - 15 menit |
| 5. | Biaya/tarif | Gratis |
| 6. | Produk layanan | Dokumen Pernyataan Ahli Waris yang telah dilegalisasi |
| 7. | Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas | <ul style="list-style-type: none"> - Loker Pelayanan; - Running text informasi/ pesan di Ruang Pelayanan; - Ruang tunggu yang nyaman; - Ruang pelayanan konsultasi/ pengaduan; - Ruang nurseri/ laktasi; - Peta wilayah Kelurahan Madiun Lor; - Kursi tunggu yang nyaman; - Komputer dan Printer; - Tempat parkir yang luas dan aman; - Neon box/ sign box sebagai papan informasi dalam kelurahan; - Alat Tulis Kantor (ATK) yaitu Bolpoint, kertas, papan pengajuan tandatangan, penggaris dan lainnya; - Peralatan legalitas (stempel unit dan stempel nama Lurah/ Sekretaris Kelurahan); - Papan Pengumuman/ Informasi Masyarakat; - Struktur Organisasi (SO); - Banner alur/ mekanisme pelayanan; - Banner informasi persyaratan pengurusan administrasi kependudukan; - Banner informasi program/ himbuan dari OPD/ Instansi lain baik indoor/ outdoor; - Banner call center kecamatan dan kelurahan; - Banner stop pungutan liar dan tanpa pungutan/ biaya apapun/ tanpa gratifikasi; - Papan visi dan misi kelurahan; - Papan Nawa Cita; - Maklumat pelayanan; - Papan informasi standar pelayanan/ SP; - Hasil nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (SKM); - Buku Standar Pelayanan; - Buku register pelayanan; - Buku register pengaduan; - Buku Standar Pelayanan/ SP; - Buku tamu; - Kotak saran/ masukan/ kotak pengaduan; - Lembar saran/ pengaduan/ masukan; - ATK (bolpoin) saran/ pengaduan; - Tempat brosur/ lembar informasi/ berita; - Televisi; - CCTV; |


| | | |
|-----|---|---|
| | | <ul style="list-style-type: none"> - Buku bacaan/ perpustakaan; - Tempat sholat/ musholla; - Toilet (WC / kamar mandi); - Telpon - Sarana Informasi / Berita lingkup Kelurahan melalui Dunia Maya/ Media Sosial yakni : <ul style="list-style-type: none"> - Free Wifi - Website : www.kelurahanmadiunlor.madiunkota.go.id - Instagram : kelurahan.madiunlor - Facebook : Kelurahan Madiun Lor |
| 8. | Kompetensi pelaksana | <ul style="list-style-type: none"> - Pengalaman, pengetahuan dan pemahaman pelayanan dari Petugas Registrasi Pelayanan/ Staf kelurahan; - SMA/ SMK; |
| 9. | Pengawasan internal | Sistem pengendalian intern dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh Kasi Pemerintahan; Sekretaris Kelurahan dan Lurah. |
| 10. | Penanganan pengaduan, saran dan masukan | <ul style="list-style-type: none"> - Pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut ke Petugas Registrasi Pelayanan/ Staf Kelurahan secara lisan/ tertulis/ e-mail/ sms/ WA/ messenger/ instagram/ facebook/ via telpon diteruskan ke Kasi Pemerintahan/ Sekretaris Kelurahan / lurah : <ul style="list-style-type: none"> - Website : www.kelurahanmadiunlor.madiunkota.go.id - Instagram : kelurahan.madiunlor - Facebook : Kelurahan Madiun Lor - Telpon : (0351) 497046 - Kotak Saran/ Kotak Pengaduan. - Pengaduan/ konsultasi/ saran/ masukan diagendakan/ diregister Buku Pengaduan dan dikelompokkan sesuai dengan permasalahannya dulu. - Pengaduan/ konsultasi yang bisa diatasi/ diselesaikan oleh kecamatan dalam bentuk diskusi, konfirmasi, konsultasi, koordinasi dan permintaan informasi masyarakat/ pemohon dilayani cukup dari kelurahan. - Bila pengaduan/ konsultasi secara langsung (face to face/ telpon) langsung ditanggapi Front Office, jika tidak paham/ kurang jelas disalurkan ke Back Office serta pertanyaan yang menyangkut persyaratan kelengkapan/ prosedur pada Instansi/ OPD lain/ kelurahan, maka menunggu hasil konsultasi/ koordinasi/ konfirmasi terlebih dahulu, kemudian baru disampaikan ke masyarakat/ pemohon bisa secara lisan/ surat/ SMS/ WA/ via telpon. - Pelayanan Pengaduan/ konsultasi secara langsung (face to face) : |

| | | |
|------------|--------------------------|--|
| | | <p>The flowchart illustrates the direct service process. It starts with 'PEMOHON/MASYARAKAT' (Applicant/Community) who can request information or report a problem. The 'FRONT OFFICE PETUGAS PELAYANAN/STAF KELURAHAN' (Front Office Staff) receives the request and either provides a consultation result or forwards it to the 'BACK OFFICE SEKKEL' (Back Office). The back office is supported by 'ARAHAN DARI LURAH' (Instructions from the Village Head). Feedback loops exist from the consultation result back to the applicant and from the back office back to the front office.</p> <p>- Pelayanan Pengaduan secara tidak langsung (telpon/ surat/ WA/ SMS/ Web/ Medsos) :</p> <p>This flowchart is identical to the one above, representing the indirect service process where the applicant reports a problem to the front office, which then handles it through the back office and village head instructions.</p> |
| <p>11.</p> | <p>Jumlah pelaksana</p> | <p>Informasi mengenai komposisi atau jumlah petugas yang melaksanakan tugas sesuai pembagian dan uraian tugasnya dan surat tugas/ SK dari Lurah di Kelurahan Madiun Lor sebanyak 1 Petugas Registrasi Pelayanan / staf kelurahan.</p> |
| <p>12.</p> | <p>Jaminan pelayanan</p> | <p>Pelayanan dilaksanakan oleh Kelurahan Madiun Lor sesuai dengan Standar Pelayanan yang ada dan SOP, sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan kemampuan petugas dalam memverifikasi dan validasi data secara benar, tepat</p> |

| | | |
|-----|--|--|
| | | dan cepat sehingga dokumen dan identitas benar-benar akurat dan valid sehingga tidak menimbulkan permasalahan dikemudian hari. |
| 13. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | Bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman terhadap keaslian/ kepastian dokumen/ terjaga kerahasiaan dokumen dan bebas dari keragu-raguan/ penipuan/ memberikan kepastian. |
| 14. | Evaluasi kinerja pelaksana | <ul style="list-style-type: none"> - Sikap/ perilaku petugas pelayanan yang ramah dan komunikatif; - Penampilan petugas pelayanan yang sopan dan rapi; - Kepatuhan syarat dan standar pelaksanaan pelayanan; - Kedisiplinan waktu dalam kesiapan pelayanan; - Ketelitian, ketrampilan/ keahlian dan kepehaman dalam verifikasi dan validasi kelengkapan data/ dokumen; - Ketepatan waktu dalam pelayanan; - Memberikan publikasi dan informasi pelayanan mengenai prosedur, persyaratan, waktu dan biaya pengurusan secara benar, jelas dan tepat sasaran; - Memberikan penyelesaian secara maksimal terhadap pengaduan masyarakat secara tepat dan sesuai harapan permintaan masyarakat; - Sikap tegas penolakan gratifikasi pelayanan; - Mewujudkan kepuasan dari hasil pelayanan; - Hasil seluruhnya di Kelurahan Madiun Lor sudah baik. |

9. JENIS PELAYANAN PENGURUSAN SURAT KETERANGAN TIDAK MAMPU (SKTM)

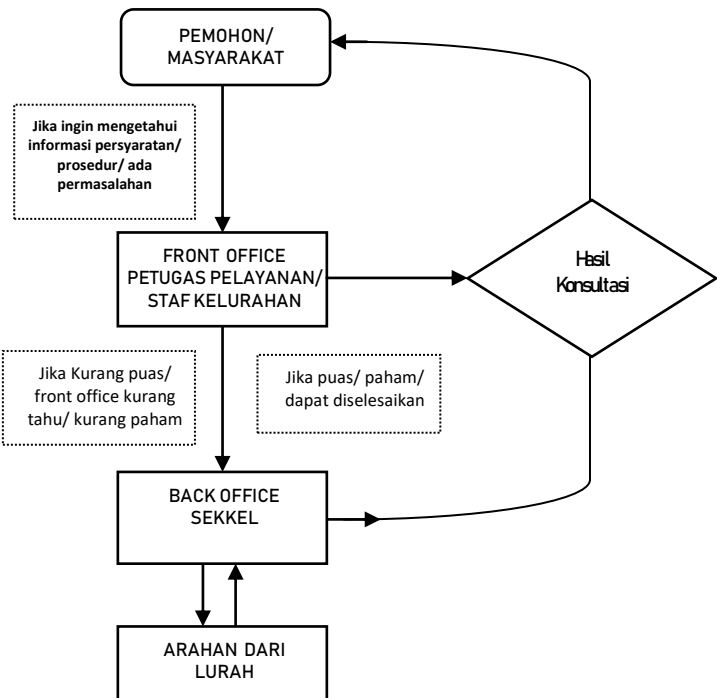
| No. | Komponen | Uraian |
|-----|-------------|--|
| 1. | Dasar Hukum | <ul style="list-style-type: none"> - Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan; - Peraturan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Nomor 13 Tahun 2012 tentang Komponen dan Pelaksanaan Tahapan Pencapaian Kebutuhan Hidup Layak; - Peraturan Menteri Tenaga Kerja Nomor 7 Tahun 2013 tentang Upah Minimum; - Keputusan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Nomor Kep.231/MEN/2003 tentang Tata Cara Penangguhan Pelaksanaan Upah Minimum; - Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 63 Tahun 2013 tentang Tata Cara Penetapan dan Penangguhan Upah Minimum Kabupaten/ Kota dan Upah Minimum Sektoral Kabupaten/ Kota di Jawa Timur; - Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 78 Tahun 2013 tentang Upah Minimum Kabupaten/ Kota di Jawa Timur Tahun 2014; - Keputusan Gubernur Jawa Timur Nomor 188/804/KPTS/013/2011 tentang Dewan Pengupahan Provinsi Jawa Timur Periode 2012-2015 sebagaimana diubah dengan Keputusan Gubernur Jawa Timur Nomor 188/ 607/ KPTS/013/2012; - Hasil Survey Badan Pusat Statistik : Analisis dan |

| | | |
|----|--|--|
| | | <p>Perhitungan Tingkat Kemiskinan Tahun 2010; - Peraturan Walikota Madiun Nomor 25 Tahun 2010 tentang Pedoman Tata Naskah Dinas dilingkungan Pemerintah Kota Madiun;</p> |
| 2. | Persyaratan pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> - Surat Pengantar RT/ RW; - Foto copy Kartu Keluarga dan menunjukkan yang asli sudah berwarna biru; - Foto copy KTP-el dan menunjukkan yang aslinya (KTP-el); |
| 2. | Prosedur | <div style="text-align: center;">  </div> <p>Pemohon ke Ketua RT minta Surat Pengantar , kemudian Penerimaan Berkas di Loker Kelurahan untuk diverifikasi dan Validasi oleh Kasi Kesejahteraan Sosial , dilegalitas oleh Lurah / Sekretaris , diregistrasi dan Setempel , kemudian diserahkan ke Pemohon untuk diteruskan ke Kecamatan.</p> |
| 4. | Jangka waktu penyelesaian | 10 – 15 menit |
| 5. | Biaya/tarif | Gratis |
| 6. | Produk layanan | Dokumen SKTM yang telah dilegalisasi |
| 7. | Sarana, prasarana, dan/ atau fasilitas | <ul style="list-style-type: none"> - Loker Pelayanan; - Running text informasi/ pesan di Ruang Pelayanan; - Ruang tunggu yang nyaman; - Ruang pelayanan konsultasi/ pengaduan; - Ruang nurseri/ laktasi; - Peta wilayah Kelurahan Madiun Lor; - Kursi tunggu yang nyaman; - Komputer dan Printer; - Tempat parkir yang luas dan aman; - Neon box/ sign box sebagai papan informasi dalam kelurahan; - Alat Tulis Kantor (ATK) yaitu Bolpoint, kertas, papan pengajuan tandatangan, penggaris dan lainnya; - Peralatan legalitas (stempel unit dan stempel nama Lurah/ Sekretaris Kelurahan); - Papan Pengumuman/ Informasi Masyarakat; - Struktur Organisasi (SO); - Banner alur/ mekanisme pelayanan; - Banner informasi persyaratan pengurusan administrasi kependudukan; - Banner informasi program/ himbauan dari OPD/ Instansi |

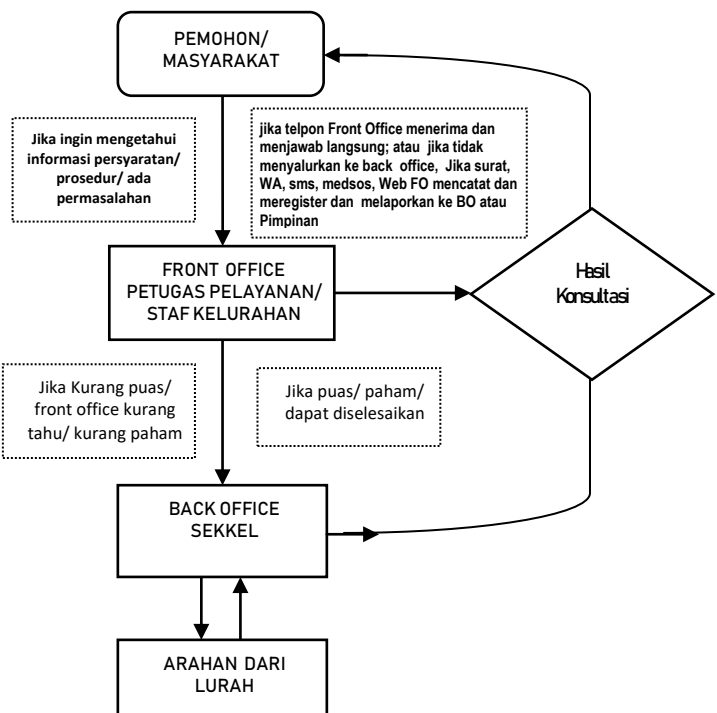
| | | |
|-----|---|--|
| | | <ul style="list-style-type: none"> lain baik indoor/ outdoor; - Banner call center kecamatan dan kelurahan; - Banner stop pungutan liar dan tanpa pungutan/ biaya apapun/ tanpa gratifikasi; - Papan visi dan misi kelurahan; - Papan Nawa Cita; - Maklumat pelayanan; - Papan informasi standar pelayanan/ SP; - Hasil nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (SKM); - Buku Standar Pelayanan; - Buku register pelayanan; - Buku register pengaduan; - Buku Standar Pelayanan/ SP; - Buku tamu; - Kotak saran/ masukan/ kotak pengaduan; - Lembar saran/ pengaduan/ masukan; - ATK (bolpoin) saran/ pengaduan; - Tempat brosur/ lembar informasi/ berita; - Televisi; - CCTV; - Buku bacaan/ perpustakaan; - Tempat sholat/ musholla; - Toilet (WC / kamar mandi); - Telpon - Sarana Informasi / Berita lingkup Kelurahan melalui Dunia Maya/ Media Sosial yakni : <ul style="list-style-type: none"> - Free Wifi - Website : www.kelurahanmadiunlor.madiunkota.go.id - Instagram : kelurahan.madiunlor - Facebook : Kelurahan Madiun Lor |
| 8. | Kompetensi pelaksana | <ul style="list-style-type: none"> - Pengalaman, pengetahuan dan pemahaman pelayanan dari Petugas Registrasi Pelayanan/ Staf kelurahan; - SMA/ SMK; |
| 9. | Pengawasan internal | Sistem pengendalian intern dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh Kasi PMKS; Sekretaris Kelurahan dan Lurah. |
| 10. | Penanganan pengaduan, saran dan masukan | <ul style="list-style-type: none"> - Pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut ke Petugas Registrasi Pelayanan/ Staf Kelurahan secara lisan/ tertulis/ e-mail/ sms/ WA/ messenger/ instagram/ facebook/ via telpon diteruskan ke Kasi PMKS/ Sekretaris Kelurahan / lurah : <ul style="list-style-type: none"> - Website : www.kelurahanmadiunlor.madiunkota.go.id - Instagram : kelurahan.madiunlor - Facebook : Kelurahan Madiun Lor - Telpon : (0351) 497046 - Kotak Saran/ Kotak Pengaduan. - Pengaduan/ konsultasi/ saran/ masukan diagendakan/ diregister Buku Pengaduan dan dikelompokkan sesuai dengan permasalahannya dulu. - Pengaduan/ konsultasi yang bisa diatasi/ diselesaikan oleh kecamatan dalam bentuk diskusi, konfirmasi, konsultasi, koordinasi dan permintaan informasi masyarakat/ pemohon dilayani cukup dari kelurahan. - Bila pengaduan/ konsultasi secara langsung (face to face/ telpon) langsung ditanggapi Front Office, jika tidak paham/ kurang jelas disalurkan ke Back Office serta pertanyaan yang menyangkut persyaratan |

kelengkapan/ prosedur pada Instansi/ OPD lain/ kelurahan, maka menunggu hasil konsultasi/ koordinasi/ konfirmasi terlebih dahulu, kemudian baru disampaikan ke masyarakat/ pemohon bisa secara lisan/ surat/ SMS/ WA/ via telpon.

- Pelayanan Pengaduan/ konsultasi secara langsung (face to face) :



- Pelayanan Pengaduan secara tidak langsung (telpon/ surat/ WA/ SMS/ Web/ Medsos) :




| | | |
|-----|-------------------|--|
| 11. | Jumlah pelaksana | Informasi mengenai komposisi atau jumlah petugas yang melaksanakan tugas sesuai pembagian dan uraian tugasnya dan surat tugas/ SK dari Lurah di Kelurahan Madiun Lor sebanyak 1 Petugas Registrasi Pelayanan / staf kelurahan. |
| 12. | Jaminan pelayanan | Pelayanan dilaksanakan oleh Kelurahan Madiun Lor sesuai dengan Standar Pelayanan yang ada dan SOP, sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan kemampuan petugas |

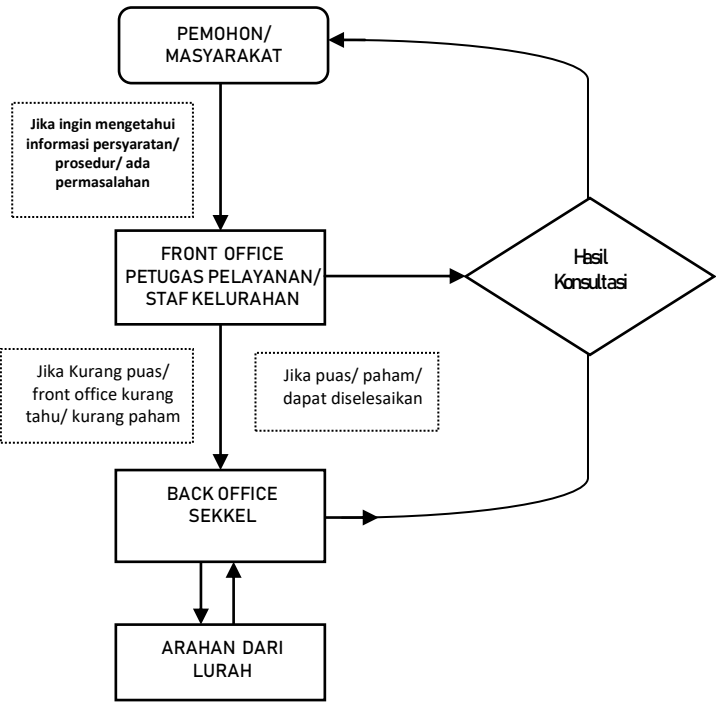
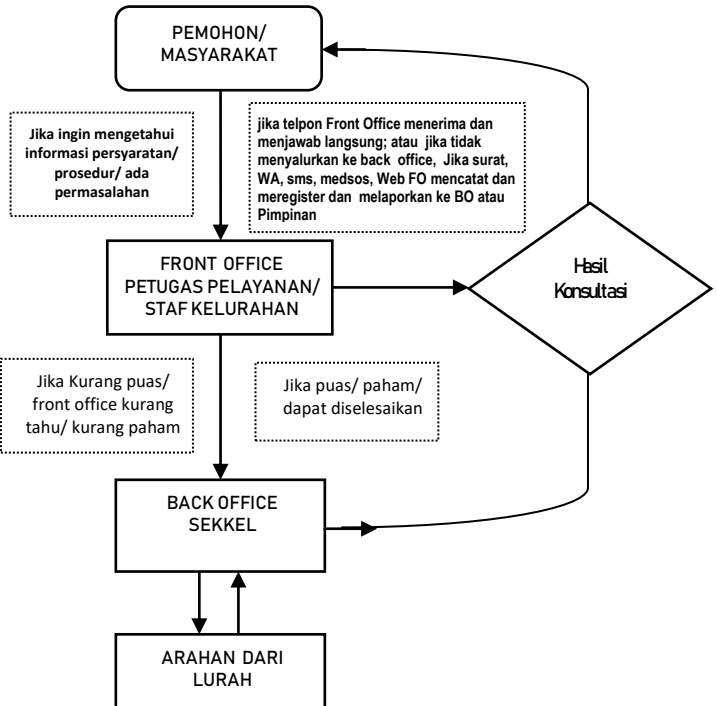
| | | |
|-----|--|--|
| | | dalam memverifikasi dan validasi data secara benar, tepat dan cepat sehingga dokumen dan identitas benar-benar akurat dan valid sehingga tidak menimbulkan permasalahan dikemudian hari. |
| 13. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | Bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman terhadap keaslian/ kepastian dokumen/ terjaga kerahasiaan dokumen dan bebas dari keragu-raguan/ penipuan/ memberikan kepastian. |
| 14. | Evaluasi kinerja pelaksana | <ul style="list-style-type: none"> - Sikap/ perilaku petugas pelayanan yang ramah dan komunikatif; - Penampilan petugas pelayanan yang sopan dan rapi; - Kepatuhan syarat dan standar pelaksanaan pelayanan; - Kedisiplinan waktu dalam kesiapan pelayanan; - Ketelitian, ketrampilan/ keahlian dan kepehaman dalam verifikasi dan validasi kelengkapan data/ dokumen; - Ketepatan waktu dalam pelayanan; - Memberikan publikasi dan informasi pelayanan mengenai prosedur, persyaratan, waktu dan biaya pengurusan secara benar, jelas dan tepat sasaran; - Memberikan penyelesaian secara maksimal terhadap pengaduan masyarakat secara tepat dan sesuai harapan permintaan masyarakat; - Sikap tegas penolakan gratifikasi pelayanan; - Mewujudkan kepuasan dari hasil pelayanan; - Hasil seluruhnya di Kelurahan Madiun Lor sudah baik. |

JENIS PELAYANAN SURAT KETERANGAN BELUM PERNAH MENIKAH / DISPENSASI NIKAH

| No. | Komponen | Uraian |
|-----|-----------------------|--|
| 1. | Dasar Hukum | <ul style="list-style-type: none"> - Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan ; - Peraturan Pemerintah Nomor 9 Tahun 1975 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan ; - Peraturan Walikota Madiun Nomor 25 Tahun 2010 tentang Pedoman Tata Naskah Dinas dilingkungan Pemerintah Kota Madiun. |
| 2. | Persyaratan pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> - Surat Pengantar RT/ RW; - Foto copy Kartu Keluarga dan menunjukkan yang asli sudah berwarna biru; - Foto copy KTP-el dan menunjukkan yang aslinya. |


| | | |
|--------------------|--|---|
| <p>3. Prosedur</p> | |  <p>Pemohon ke Ketua RT minta Surat Pengantar , kemudian Penerimaan Berkas di Loker Kelurahan untuk diverifikasi dan Validasi oleh Kasi Kesejahteraan Sosial , dilegalitas oleh Lurah / Sekretaris , diregistrasi dan Setempel , kemudian diserahkan ke Pemohon untuk diteruskan ke Kecamatan.</p> |
| <p>4.</p> | <p>Jangka waktu penyelesaian</p> | <p>10 – 15 menit</p> |
| <p>5.</p> | <p>Biaya/tarif</p> | <p>Gratis</p> |
| <p>6.</p> | <p>Produk layanan</p> | <p>Dokumen Belum Pernah Menikah / Dispensasi Nikah yang telah dilegalisasi</p> |
| <p>7.</p> | <p>Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Loker Pelayanan; - Running text informasi/ pesan di Ruang Pelayanan; - Ruang tunggu yang nyaman; - Ruang pelayanan konsultasi/ pengaduan; - Ruang nurseri/ laktasi; - Peta wilayah Kelurahan Madiun Lor; - Kursi tunggu yang nyaman; - Komputer dan Printer; - Tempat parkir yang luas dan aman; - Neon box/ sign box sebagai papan informasi dalam kelurahan; - Alat Tulis Kantor (ATK) yaitu Bolpoint, kertas, papan pengajuan tandatangan, penggaris dan lainnya; - Peralatan legalitas (stempel unit dan stempel nama Lurah/ Sekretaris Kelurahan); - Papan Pengumuman/ Informasi Masyarakat; - Struktur Organisasi (SO); - Banner alur/ mekanisme pelayanan; - Banner informasi persyaratan pengurusan administrasi kependudukan; - Banner informasi program/ himbuan dari OPD/ Instansi lain baik indoor/ outdoor; - Banner call center kecamatan dan kelurahan; - Banner stop pungutan liar dan tanpa pungutan/ biaya apapun/ tanpa gratifikasi; - Papan visi dan misi kelurahan; - Papan Nawa Cita; |

| | | |
|-----|---|---|
| | | <ul style="list-style-type: none"> - Maklumat pelayanan; - Papan informasi standar pelayanan/ SP; - Hasil nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (SKM); - Buku Standar Pelayanan; - Buku register pelayanan; - Buku register pengaduan; - Buku Standar Pelayanan/ SP; - Buku tamu; - Kotak saran/ masukan/ kotak pengaduan; - Lembar saran/ pengaduan/ masukan; - ATK (bolpoin) saran/ pengaduan; - Tempat brosur/ lembar informasi/ berita; - Televisi; - CCTV; - Buku bacaan/ perpustakaan; - Tempat sholat/ musholla; - Toilet (WC / kamar mandi); - Telpon - Sarana Informasi / Berita lingkup Kelurahan melalui Dunia Maya/ Media Sosial yakni : <ul style="list-style-type: none"> - Free Wifi - Website : www.kelurahanmadiunlor.madiunkota.go.id - Instagram : kelurahan.madiunlor - Facebook : Kelurahan Madiun Lor |
| 8. | Kompetensi pelaksana | <ul style="list-style-type: none"> - Pengalaman, pengetahuan dan pemahaman pelayanan dari Petugas Registrasi Pelayanan/ Staf kelurahan; - SMA/ SMK; |
| 9. | Pengawasan internal | Sistem pengendalian intern dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh Kasi Pemerintahan; Sekretaris Kelurahan dan Lurah. |
| 10. | Penanganan pengaduan, saran dan masukan | <ul style="list-style-type: none"> - Pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut ke Petugas Registrasi Pelayanan/ Staf Kelurahan secara lisan/ tertulis/ e-mail/ sms/ WA/ messenger/ instagram/ facebook/ via telpon diteruskan ke Kasi Pemerintahan/ Sekretaris Kelurahan / lurah : <ul style="list-style-type: none"> - Website : www.kelurahanmadiunlor.madiunkota.go.id - Instagram : kelurahan.madiunlor - Facebook : Kelurahan Madiun Lor - Telpon : (0351) 497046 - Kotak Saran/ Kotak Pengaduan. - Pengaduan/ konsultasi/ saran/ masukan diagendakan/ diregister Buku Pengaduan dan dikelompokkan sesuai dengan permasalahannya dulu. - Pengaduan/ konsultasi yang bisa diatasi/ diselesaikan oleh kecamatan dalam bentuk diskusi, konfirmasi, konsultasi, koordinasi dan permintaan informasi masyarakat/ pemohon dilayani cukup dari kelurahan. - Bila pengaduan/ konsultasi secara langsung (face to face/ telpon) langsung ditanggapi Front Office, jika tidak paham/ kurang jelas disalurkan ke Back Office serta pertanyaan yang menyangkut persyaratan kelengkapan/ prosedur pada Instansi/ OPD lain/ kelurahan, maka menunggu hasil konsultasi/ koordinasi/ konfirmasi terlebih dahulu, kemudian baru disampaikan ke masyarakat/ pemohon bisa secara lisan/ surat/ SMS/ |

| | | |
|-----|-------------------|---|
| | | <p>WA/ via telpon.</p> <p>- Pelayanan Pengaduan/ konsultasi secara langsung (face to face) :</p>  <pre> graph TD A[PEMOHON/ MASYARAKAT] --> B[FRONT OFFICE PETUGAS PELAYANAN/ STAF KELURAHAN] B --> C{Hasil Konsultasi} C --> A C --> D[BACK OFFICE SEKKEL] D --> A D <--> E[ARAHAN DARI LURAH] </pre> <p>- Pelayanan Pengaduan secara tidak langsung (telpon/ surat/ WA/ SMS/ Web/ Medsos)</p>  <pre> graph TD A[PEMOHON/ MASYARAKAT] --> B[FRONT OFFICE PETUGAS PELAYANAN/ STAF KELURAHAN] B --> C{Hasil Konsultasi} C --> A C --> D[BACK OFFICE SEKKEL] D --> A D <--> E[ARAHAN DARI LURAH] </pre> |
| 11. | Jumlah pelaksana | Informasi mengenai komposisi atau jumlah petugas yang melaksanakan tugas sesuai pembagian dan uraian tugasnya dan surat tugas/ SK dari Lurah di Kelurahan Madiun Lor sebanyak 1 Petugas Registrasi Pelayanan / staf kelurahan. |
| 12. | Jaminan pelayanan | Pelayanan dilaksanakan oleh Kelurahan Madiun Lor sesuai dengan Standar Pelayanan yang ada dan SOP, sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan kemampuan petugas dalam memverifikasi dan validasi data secara benar, tepat dan cepat sehingga dokumen dan identitas benar-benar akurat dan valid sehingga tidak menimbulkan permasalahan dikemudian hari. |

| | | |
|-----|--|--|
| 13. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | Bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman terhadap keaslian/ kepastian dokumen/ terjaga kerahasiaan dokumen dan bebas dari keragu-raguan/ penipuan/ memberikan kepastian. |
| 14. | Evaluasi kinerja pelaksana | <ul style="list-style-type: none"> - Sikap/ perilaku petugas pelayanan yang ramah dan komunikatif; - Penampilan petugas pelayanan yang sopan dan rapi; - Kepatuhan syarat dan standar pelaksanaan pelayanan; - Kedisiplinan waktu dalam kesiapan pelayanan; - Ketelitian, ketrampilan/ keahlian dan kepehaman dalam verifikasi dan validasi kelengkapan data/ dokumen; - Ketepatan waktu dalam pelayanan; - Memberikan publikasi dan informasi pelayanan mengenai prosedur, persyaratan, waktu dan biaya pengurusan secara benar, jelas dan tepat sasaran; - Memberikan penyelesaian secara maksimal terhadap pengaduan masyarakat secara tepat dan sesuai harapan permintaan masyarakat; - Sikap tegas penolakan gratifikasi pelayanan; - Mewujudkan kepuasan dari hasil pelayanan; - Hasil seluruhnya di Kelurahan Madiun Lor sudah baik. |

10. JENIS PELAYANAN SURAT KETERANGAN NTCR (NIKAH, TALAK, CERAI DAN RUJUK)

| No. | Komponen | Uraian |
|-----|-----------------------|--|
| 1. | Dasar Hukum | <ul style="list-style-type: none"> - Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan ; - Peraturan Pemerintah Nomor 9 Tahun 1975 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan ; - Peraturan Walikota Madiun Nomor 25 Tahun 2010 tentang Pedoman Tata Naskah Dinas dilingkungan Pemerintah Kota Madiun. |
| 2. | Persyaratan pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> - Surat Pengantar RT/ RW; - Foto copy Kartu Keluarga dan menunjukkan yang asli sudah berwarna biru; - Foto copy KTP-el dan menunjukkan yang aslinya; |
| 2. | Prosedur |  |

| | | |
|----|---------------------------------------|--|
| | | Pemohon ke Ketua RT minta Surat Pengantar , kemudian Penerimaan Berkas di Loker Kelurahan untuk diverifikasi dan Validasi oleh Kasi Kesejahteraan Sosial dan PPPN (Modin) , dilegalitas oleh Lurah , diregistrasi dan Setempel , kemudian diserahkan ke Pemohon untuk diteruskan ke Kecamatan. |
| 4. | Jangka waktu penyelesaian | 10 – 15 menit |
| 5. | Biaya/tarif | Gratis |
| 6. | Produk layanan | Dokumen Belum Pernah Menikah / Dispensasi Nikah yang telah dilegalisasi |
| 7. | Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas | <ul style="list-style-type: none"> - Loker Pelayanan; - Running text informasi/ pesan di Ruang Pelayanan; - Ruang tunggu yang nyaman; - Ruang pelayanan konsultasi/ pengaduan; - Ruang nurseri/ laktasi; - Peta wilayah Kelurahan Madiun Lor; - Kursi tunggu yang nyaman; - Komputer dan Printer; - Tempat parkir yang luas dan aman; - Neon box/ sign box sebagai papan informasi dalam kelurahan; - Alat Tulis Kantor (ATK) yaitu Bolpoint, kertas, papan pengajuan tandatangan, penggaris dan lainnya; - Peralatan legalitas (stempel unit dan stempel nama Lurah/ Sekretaris Kelurahan); - Papan Pengumuman/ Informasi Masyarakat; - Struktur Organisasi (SO); - Banner alur/ mekanisme pelayanan; - Banner informasi persyaratan pengurusan administrasi kependudukan; - Banner informasi program/ himbauan dari OPD/ Instansi lain baik indoor/ outdoor; - Banner call center kecamatan dan kelurahan; - Banner stop pungutan liar dan tanpa pungutan/ biaya apapun/ tanpa gratifikasi; - Papan visi dan misi kelurahan; - Papan Nawa Cita; - Maklumat pelayanan; - Papan informasi standar pelayanan/ SP; - Hasil nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (SKM); - Buku Standar Pelayanan; - Buku register pelayanan; - Buku register pengaduan; - Buku Standar Pelayanan/ SP; - Buku tamu; - Kotak saran/ masukan/ kotak pengaduan; - Lembar saran/ pengaduan/ masukan; - ATK (bolpoin) saran/ pengaduan; - Tempat brosur/ lembar informasi/ berita; - Televisi; - CCTV; - Buku bacaan/ perpustakaan; - Tempat sholat/ musholla; - Toilet (WC / kamar mandi); - Telpon |


| | | |
|-----|---|--|
| | | <ul style="list-style-type: none"> - Sarana Informasi / Berita lingkup Kelurahan melalui Dunia Maya/ Media Sosial yakni : <ul style="list-style-type: none"> - Free Wifi - Website : www.kelurahanmadiunlor.madiunkota.go.id - Instagram : kelurahan.madiunlor - Facebook : Kelurahan Madiun Lor |
| 8. | Kompetensi pelaksana | <ul style="list-style-type: none"> - Pengalaman, pengetahuan dan pemahaman pelayanan dari Petugas Registrasi Pelayanan/ Staf kelurahan; - SMA/ SMK; - |
| 9. | Pengawasan internal | Sistem pengendalian intern dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh Kasi Pemerintahan; Sekretaris Kelurahan dan Lurah. |
| 10. | Penanganan pengaduan, saran dan masukan | <ul style="list-style-type: none"> - Pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut ke Petugas Registrasi Pelayanan/ Staf Kelurahan secara lisan/ tertulis/ e-mail/ sms/ WA/ messenger/ instagram/ facebook/ via telpon diteruskan ke Kasi Pemerintahan/ Sekretaris Kelurahan / lurah : <ul style="list-style-type: none"> - Website : www.kelurahanmadiunlor.madiunkota.go.id - Instagram : kelurahan.madiunlor - Facebook : Kelurahan Madiun Lor - Telpon : (0351) 497046 - Kotak Saran/ Kotak Pengaduan. - Pengaduan/ konsultasi/ saran/ masukan diagenda/ diregister Buku Pengaduan dan dikelompokkan sesuai dengan permasalahannya dulu. - Pengaduan/ konsultasi yang bisa diatasi/ diselesaikan oleh kecamatan dalam bentuk diskusi, konfirmasi, konsultasi, koordinasi dan permintaan informasi masyarakat/ pemohon dilayani cukup dari kelurahan. - Bila pengaduan/ konsultasi secara langsung (face to face/ telpon) langsung ditanggapi Front Office, jika tidak paham/ kurang jelas disalurkan ke Back Office serta pertanyaan yang menyangkut persyaratan kelengkapan/ prosedur pada Instansi/ OPD lain/ kelurahan, maka menunggu hasil konsultasi/ koordinasi/ konfirmasi terlebih dahulu, kemudian baru disampaikan ke masyarakat/ pemohon bisa secara lisan/ surat/ SMS/ WA/ via telpon. - Pelayanan Pengaduan/ konsultasi secara langsung (face to face) : |

| | | |
|-----|--|--|
| | | <pre> graph TD A[PEMOHON/MASYARAKAT] -- "Jika ingin mengetahui informasi persyaratan/ prosedur/ ada permasalahan" --> B[FRONT OFFICE PETUGAS PELAYANAN/STAF KELURAHAN] B --> C{Hasil Konsultasi} C -- "Jika puas/ paham/ dapat diselesaikan" --> A C -- "Jika Kurang puas/ front office kurang tahu/ kurang paham" --> D[BACK OFFICE SEKKEL] D --> B E[ARAHAN DARI LURAH] <--> D </pre> <p>- Pelayanan Pengaduan secara tidak langsung (telpon/ surat/ WA/ SMS/ Web/ Medsos)</p> <pre> graph TD A[PEMOHON/MASYARAKAT] -- "Jika ingin mengetahui informasi persyaratan/ prosedur/ ada permasalahan" --> B[FRONT OFFICE PETUGAS PELAYANAN/STAF KELURAHAN] B --> C{Hasil Konsultasi} C -- "Jika puas/ paham/ dapat diselesaikan" --> A C -- "Jika Kurang puas/ front office kurang tahu/ kurang paham" --> D[BACK OFFICE SEKKEL] D --> B E[ARAHAN DARI LURAH] <--> D </pre> |
| 11. | Jumlah pelaksana | Informasi mengenai komposisi atau jumlah petugas yang melaksanakan tugas sesuai pembagian dan uraian tugasnya dan surat tugas/ SK dari Lurah di Kelurahan Madiun Lor sebanyak 1 Petugas Registrasi Pelayanan / staf kelurahan. |
| 12. | Jaminan pelayanan | Pelayanan dilaksanakan oleh Kelurahan Madiun Lor sesuai dengan Standar Pelayanan yang ada dan SOP, sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan kemampuan petugas dalam memverifikasi dan validasi data secara benar, tepat dan cepat sehingga dokumen dan identitas benar-benar akurat dan valid sehingga tidak menimbulkan permasalahan dikemudian hari. |
| 13. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | Bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman terhadap keaslian/ kepastian dokumen/ terjaga kerahasiaan |

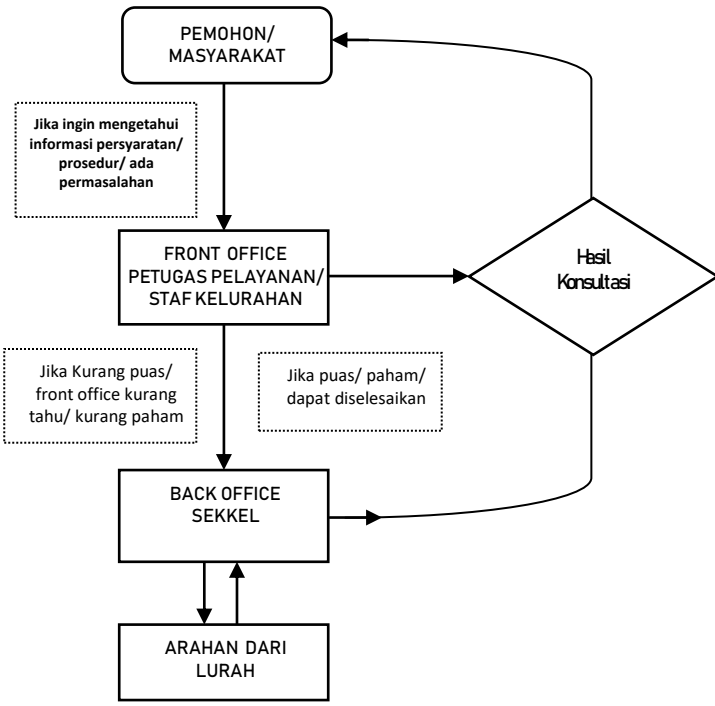
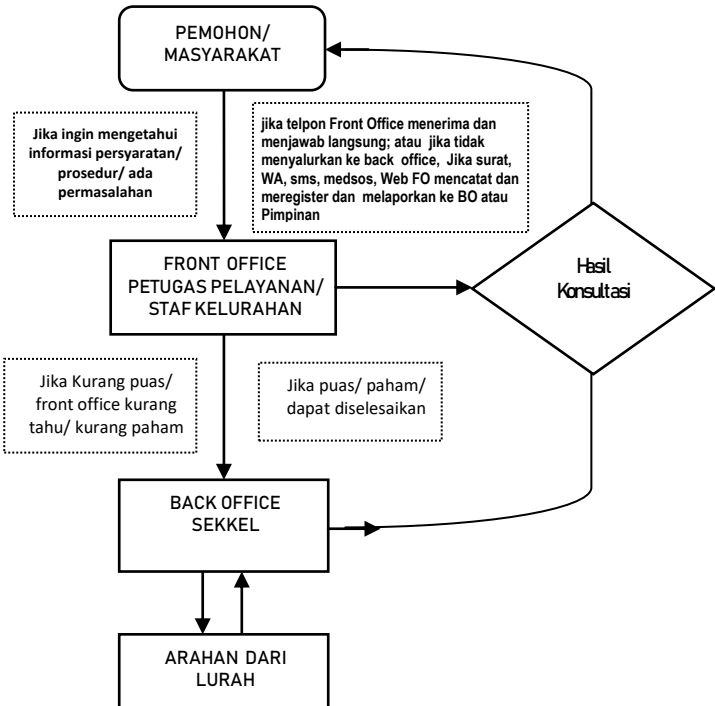
| | | |
|-----|----------------------------|--|
| | | dokumen dan bebas dari keragu-raguan/ penipuan/ memberikan kepastian. |
| 14. | Evaluasi pelaksana kinerja | <ul style="list-style-type: none"> - Sikap/ perilaku petugas pelayanan yang ramah dan komunikatif; - Penampilan petugas pelayanan yang sopan dan rapi; - Kepatuhan syarat dan standar pelaksanaan pelayanan; - Kedisiplinan waktu dalam kesiapan pelayanan; - Ketelitian, ketrampilan/ keahlian dan kepehaman dalam verifikasi dan validasi kelengkapan data/ dokumen; - Ketepatan waktu dalam pelayanan; - Memberikan publikasi dan informasi pelayanan mengenai prosedur, persyaratan, waktu dan biaya pengurusan secara benar, jelas dan tepat sasaran; - Memberikan penyelesaian secara maksimal terhadap pengaduan masyarakat secara tepat dan sesuai harapan permintaan masyarakat; - Sikap tegas penolakan gratifikasi pelayanan; - Mewujudkan kepuasan dari hasil pelayanan; - Hasil seluruhnya di Kelurahan Madiun Lor sudah baik. |

JENIS PELAYANAN SURAT KETERANGAN IZIN KERAMAIAN

| No. | Komponen | Uraian |
|------------|-----------------|---|
| 1. | Dasar Hukum | <ul style="list-style-type: none"> - Undang-Undang Nomor 24 Tahun 1992 tentang Penataan Ruang ; - Undang-Undang Nomor 26 Tahun 2007 tentang Penataan Ruang ; - Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2012 tentang Bangunan Gedung ; - Undang-Undang Lalu Lintas Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas Dana Angkutan Jalan Raya ; - Peraturan Pemerintah Nomor 20 Tahun 1997 tentang Retribusi Daerah ; - Peraturan Pemerintah Nomor 36 Tahun 2005 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2002 tentang Bangunan Gedung ; - Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 1993 tentang Izin Mendirikan Bangunan dan Izin Undang-Undang Gangguan bagi Perusahaan Industri ; - Keputusan Dalam Negeri Nomor 174 Tahun 1997 tentang Pedoman Tata Cara Pemungutan Retribusi Daerah ; - Keputusan Dalam Negeri Nomor 174 Tahun 1998 tentang Komponen Penetapan Tarip Retribusi ; - Instruksi Menteri Dalam Negeri Nomor 32 Tahun 1994 tentang Pelaksanaan Pemberian Izin Mendirikan Bangunan dan Izin Gangguan bagi Perusahaan ; - Peraturan Kepala Kepolisian Negara RI Nomor 10 Tahun 2012 tentang Pengaturan Lalu Lintas Dalam Keadaan tertentu dan Penggunaan Jalan selain untuk kegiatan Lalu Lintas ; - Peraturan Walikota Madiun Nomor 25 Tahun 2010 tentang Pedoman Tata Naskah Dinas dilingkungan Pemerintah Kota Madiun. |
| | | |

| | | |
|----|---------------------------------------|---|
| 2. | Persyaratan pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> - Surat Pengantar RT/ RW; - Foto copy KK dan menunjukkan Kartu Keluarga yg asli dan sudah berwarna biru; - Foto copy KTP-el dan menunjukkan yang asli; - Surat Keterangan dari Kelurahan. |
| 3. | Prosedur | <div style="text-align: center;">  </div> <p>Pemohon ke Ketua RT minta Surat Pengantar , kemudian Penerimaan Berkas di Loker Kelurahan untuk diverifikasi dan Validasi berkas oleh Kasi Ketentraman dan Ketertiban, dilegalitas oleh Lurah/ Sekretaris, diregistrasi dan Setempel , kemudian diserahkan ke Pemohon untuk diteruskan ke Kecamatan.</p> |
| 4. | Jangka waktu penyelesaian | 5 – 10 menit |
| 5. | Biaya/tarif | Gratis |
| 6. | Produk layanan | Dokumen/ berkas Surat Keterangan ijin keramaian yang telah dilegalisasi |
| 7. | Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas | <ul style="list-style-type: none"> - Loker Pelayanan; - Running text informasi/ pesan di Ruang Pelayanan; - Ruang tunggu yang nyaman; - Ruang pelayanan konsultasi/ pengaduan; - Ruang nurseri/ laktasi; - Peta wilayah Kelurahan Madiun Lor; - Kursi tunggu yang nyaman; - Komputer dan Printer; - Tempat parkir yang luas dan aman; - Neon box/ sign box sebagai papan informasi dalam kelurahan; - Alat Tulis Kantor (ATK) yaitu Bolpoint, kertas, papan pengajuan tandatangan, penggaris dan lainnya; - Peralatan legalitas (stempel unit dan stempel nama Lurah/ Sekretaris Kelurahan); - Papan Pengumuman/ Informasi Masyarakat; - Struktur Organisasi (SO); - Banner alur/ mekanisme pelayanan; - Banner informasi persyaratan pengurusan administrasi kependudukan; - Banner informasi program/ himbauan dari OPD/ Instansi lain baik indoor/ outdoor; - Banner call center kecamatan dan kelurahan; - Banner stop pungutan liar dan tanpa pungutan/ biaya |


| | | |
|-----|---|--|
| | | <p>apapun/ tanpa gratifikasi;</p> <ul style="list-style-type: none"> - Papan visi dan misi kelurahan; - Papan Nawa Cita; - Maklumat pelayanan; - Papan informasi standar pelayanan/ SP; - Hasil nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (SKM); - Buku Standar Pelayanan; - Buku register pelayanan; - Buku register pengaduan; - Buku Standar Pelayanan/ SP; - Buku tamu; - Kotak saran/ masukan/ kotak pengaduan; - Lembar saran/ pengaduan/ masukan; - ATK (bolpoin) saran/ pengaduan; - Tempat brosur/ lembar informasi/ berita; - Televisi; - CCTV; - Buku bacaan/ perpustakaan; - Tempat sholat/ musholla; - Toilet (WC / kamar mandi); - Telpon - Sarana Informasi / Berita lingkup Kelurahan melalui Dunia Maya/ Media Sosial yakni : <ul style="list-style-type: none"> - Free Wifi - Website : www.kelurahanmadiunlor.madiunkota.go.id - Instagram : kelurahan.madiunlor - Facebook : Kelurahan Madiun Lor |
| 8. | Kompetensi pelaksana | <ul style="list-style-type: none"> - Pengalaman, pengetahuan dan pemahaman pelayanan dari Petugas Registrasi Pelayanan/ Staf kelurahan; - SMA/ SMK; |
| 9. | Pengawasan internal | Sistem pengendalian intern dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh Kasi PKKU; Sekretaris Kelurahan dan Lurah. |
| 10. | Penanganan pengaduan, saran dan masukan | <ul style="list-style-type: none"> - Pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut ke Petugas Registrasi Pelayanan/ Staf Kelurahan secara lisan/ tertulis/ e-mail/ sms/ WA/ messenger/ instagram/ facebook/ via telpon diteruskan ke Kasi Pemerintahan/ Sekretaris Kelurahan / lurah : <ul style="list-style-type: none"> - Website : www.kelurahanmadiunlor.madiunkota.go.id - Instagram : kelurahan.madiunlor - Facebook : Kelurahan Madiun Lor - Telpon : (0351) 497046 - Kotak Saran/ Kotak Pengaduan. - Pengaduan/ konsultasi/ saran/ masukan diagendakan/ diregister Buku Pengaduan dan dikelompokkan sesuai dengan permasalahannya dulu. - Pengaduan/ konsultasi yang bisa diatasi/ diselesaikan oleh kecamatan dalam bentuk diskusi, konfirmasi, konsultasi, koordinasi dan permintaan informasi masyarakat/ pemohon dilayani cukup dari kelurahan. - Bila pengaduan/ konsultasi secara langsung (face to face/ telpon) langsung ditanggapi Front Office, jika tidak paham/ kurang jelas disalurkan ke Back Office serta pertanyaan yang menyangkut persyaratan kelengkapan/ prosedur pada Instansi/ OPD lain/ kelurahan, maka menunggu hasil konsultasi/ koordinasi/ konfirmasi terlebih dahulu, kemudian |

| | | |
|-----|-------------------|--|
| | | <p>baru disampaikan ke masyarakat/ pemohon bisa secara lisan/ surat/ SMS/ WA/ via telpon.</p> <p>- Pelayanan Pengaduan/ konsultasi secara langsung (face to face) :</p>  <pre> graph TD A[PEMOHON/ MASYARAKAT] -- "Jika ingin mengetahui informasi persyaratan/ prosedur/ ada permasalahan" --> B[FRONT OFFICE PETUGAS PELAYANAN/ STAF KELURAHAN] B --> C{Hasil Konsultasi} C -- "Jika Kurang puas/ front office kurang tahu/ kurang paham" --> D[BACK OFFICE SEKKEL] C -- "Jika puas/ paham/ dapat diselesaikan" --> A D <--> E[ARAHAN DARI LURAH] D --> A </pre> <p>- Pelayanan Pengaduan secara tidak langsung (telpon/ surat/ WA/ SMS/ Web/ Medsos) :</p>  <pre> graph TD A[PEMOHON/ MASYARAKAT] -- "Jika ingin mengetahui informasi persyaratan/ prosedur/ ada permasalahan" --> B[FRONT OFFICE PETUGAS PELAYANAN/ STAF KELURAHAN] B --> C{Hasil Konsultasi} C -- "Jika Kurang puas/ front office kurang tahu/ kurang paham" --> D[BACK OFFICE SEKKEL] C -- "Jika puas/ paham/ dapat diselesaikan" --> A D <--> E[ARAHAN DARI LURAH] D --> A </pre> |
| 11. | Jumlah pelaksana | Informasi mengenai komposisi atau jumlah petugas yang melaksanakan tugas sesuai pembagian dan uraian tugasnya dan surat tugas/ SK dari Lurah di Kelurahan Madiun Lor sebanyak 1 Petugas Registrasi Pelayanan / staf kelurahan. |
| 12. | Jaminan pelayanan | Pelayanan dilaksanakan oleh Kelurahan Madiun Lor sesuai dengan Standar Pelayanan yang ada dan SOP, sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan kemampuan petugas dalam memverifikasi dan validasi data secara benar, tepat dan cepat sehingga dokumen dan identitas benar-benar akurat dan valid sehingga tidak menimbulkan permasalahan dikemudian hari. |

| | | |
|-----|--|--|
| 13. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | Bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman terhadap keaslian/ kepastian dokumen/ terjaga kerahasiaan dokumen dan bebas dari keragu-raguan/ penipuan/ memberikan kepastian. |
| 14. | Evaluasi kinerja pelaksana | <ul style="list-style-type: none"> - Sikap/ perilaku petugas pelayanan yang ramah dan komunikatif; - Penampilan petugas pelayanan yang sopan dan rapi; - Kepatuhan syarat dan standar pelaksanaan pelayanan; - Kedisiplinan waktu dalam kesiapan pelayanan; - Ketelitian, ketrampilan/ keahlian dan pemahaman dalam verifikasi dan validasi kelengkapan data/ dokumen; - Ketepatan waktu dalam pelayanan; - Memberikan publikasi dan informasi pelayanan mengenai prosedur, persyaratan, waktu dan biaya pengurusan secara benar, jelas dan tepat sasaran; - Memberikan penyelesaian secara maksimal terhadap pengaduan masyarakat secara tepat dan sesuai harapan permintaan masyarakat; - Sikap tegas penolakan gratifikasi pelayanan; - Mewujudkan kepuasan dari hasil pelayanan; - Hasil seluruhnya di Kelurahan Madiun Lor sudah baik. |

JENIS PELAYANAN SURAT KETERANGAN IZIN PENUTUPAN JALAN

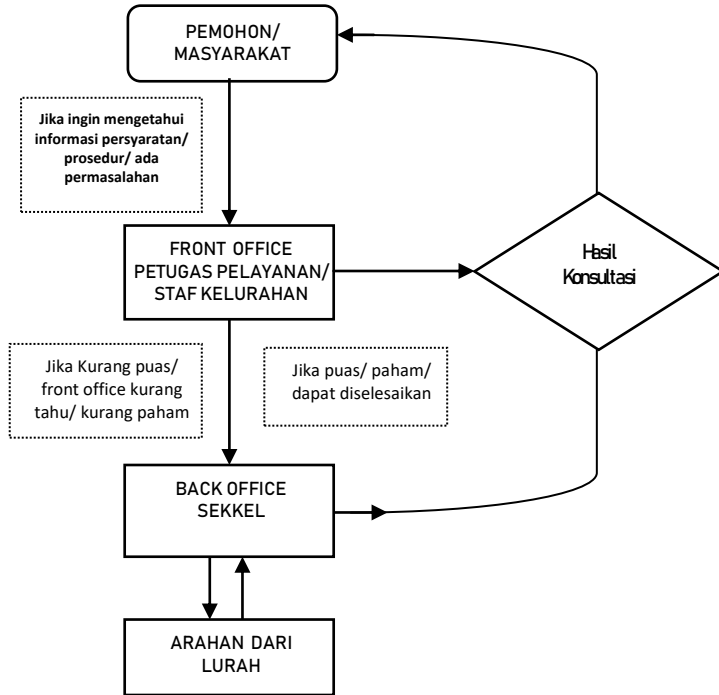
| No. | Komponen | Uraian |
|-----|-------------|---|
| 1. | Dasar Hukum | <ul style="list-style-type: none"> - Undang-Undang Nomor 24 Tahun 1992 tentang Penataan Ruang ; - Undang-Undang Nomor 26 Tahun 2007 tentang Penataan Ruang ; - Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2012 tentang Bangunan Gedung ; - Undang-Undang Lalu Lintas Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas Dana Angkutan Jalan Raya ; - Peraturan Pemerintah Nomor 20 Tahun 1997 tentang Retribusi Daerah ; - Peraturan Pemerintah Nomor 36 Tahun 2005 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2002 tentang Bangunan Gedung ; - Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 1993 tentang Izin Mendirikan Bangunan dan Izin Undang-Undang Gangguan bagi Perusahaan Industri ; - Keputusan Dalam Negeri Nomor 174 Tahun 1997 tentang Pedoman Tata Cara Pemungutan Retribusi Daerah ; - Keputusan Dalam Negeri Nomor 174 Tahun 1998 tentang Komponen Penetapan Tarif Retribusi ; - Instruksi Menteri Dalam Negeri Nomor 32 Tahun 1994 tentang Pelaksanaan Pemberian Izin Mendirikan Bangunan dan Izin Gangguan bagi Perusahaan ; - Peraturan Kepala Kepolisian Negara RI Nomor 10 Tahun 2012 tentang Pengaturan Lalu Lintas Dalam Keadaan tertentu dan Penggunaan Jalan selain untuk kegiatan Lalu Lintas ; |

| | | |
|----|---------------------------------------|--|
| | | - Peraturan Walikota Madiun Nomor 25 Tahun 2010 tentang Pedoman Tata Naskah Dinas dilingkungan Pemerintah Kota Madiun. |
| 2. | Persyaratan pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> - Surat Pengantar RT/ RW; - Foto copy KK dan menunjukkan Kartu Keluarga yg asli dan sudah berwarna biru; - Foto copy KTP-el dan menunjukkan yang asli; - Surat Keterangan dari Kelurahan. |
| 3. | Prosedur | <div style="text-align: center;">  <p style="text-align: center;">KETUA RT Surat Pengantar RT</p> </div> <p>Pemohon ke Ketua RT minta Surat Pengantar , kemudian Penerimaan Berkas di Loker Kelurahan untuk diverifikasi dan Validasi berkas oleh Kasi Ketentraman dan Ketertiban, dilegalitas oleh Lurah / Sekretaris, diregistrasi dan Setempel , kemudian diserahkan ke Pemohon untuk diteruskan ke Kecamatan.</p> |
| 4. | Jangka waktu penyelesaian | 5 – 10 menit |
| 5. | Biaya/tarif | Gratis |
| 6. | Produk layanan | Dokumen/ berkas Surat Keterangan Ijin Penutupan Jalan yang telah dilegalisasi |
| 7. | Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas | <ul style="list-style-type: none"> - Loker Pelayanan; - Running text informasi/ pesan di Ruang Pelayanan; - Ruang tunggu yang nyaman; - Ruang pelayanan konsultasi/ pengaduan; - Ruang nurseri/ laktasi; - Peta wilayah Kelurahan Madiun Lor; - Kursi tunggu yang nyaman; - Komputer dan Printer; - Tempat parkir yang luas dan aman; - Neon box/ sign box sebagai papan informasi dalam kelurahan; - Alat Tulis Kantor (ATK) yaitu Bolpoint, kertas, papan pengajuan tandatangan, penggaris dan lainnya; - Peralatan legalitas (stempel unit dan stempel nama Lurah/ Sekretaris Kelurahan); - Papan Pengumuman/ Informasi Masyarakat; - Struktur Organisasi (SO); |

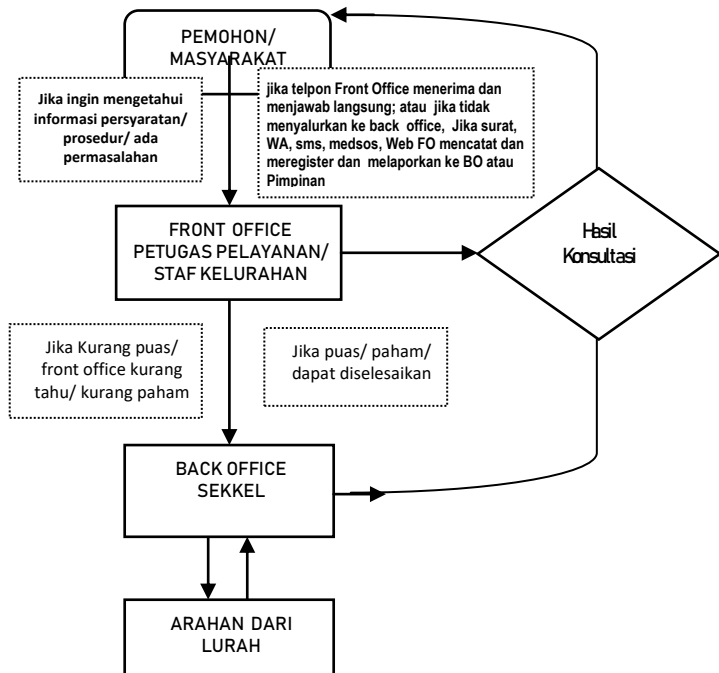
| | | |
|-----|---|---|
| | | <ul style="list-style-type: none"> - Banner alur/ mekanisme pelayanan; - Banner informasi persyaratan pengurusan administrasi kependudukan; - Banner informasi program/ himbauan dari OPD/ Instansi lain baik indoor/ outdoor; - Banner call center kecamatan dan kelurahan; - Banner stop pungutan liar dan tanpa pungutan/ biaya apapun/ tanpa gratifikasi; - Papan visi dan misi kelurahan; - Papan Nawa Cita; - Maklumat pelayanan; - Papan informasi standar pelayanan/ SP; - Hasil nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (SKM); - Buku Standar Pelayanan; - Buku register pelayanan; - Buku register pengaduan; - Buku Standar Pelayanan/ SP; - Buku tamu; - Kotak saran/ masukan/ kotak pengaduan; - Lembar saran/ pengaduan/ masukan; - ATK (bolpoin) saran/ pengaduan; - Tempat brosur/ lembar informasi/ berita; - Televisi; - CCTV; - Buku bacaan/ perpustakaan; - Tempat sholat/ musholla; - Toilet (WC / kamar mandi); - Telpon - Sarana Informasi / Berita lingkup Kelurahan melalui Dunia Maya/ Media Sosial yakni : <ul style="list-style-type: none"> - Free Wifi - Website : www.kelurahanmadiunlor.madiunkota.go.id - Instagram : kelurahan.madiunlor - Facebook : Kelurahan Madiun Lor |
| 8. | Kompetensi pelaksana | <ul style="list-style-type: none"> - Pengalaman, pengetahuan dan pemahaman pelayanan dari Petugas Registrasi Pelayanan/ Staf kelurahan; - SMA/ SMK; |
| 9. | Pengawasan internal | Sistem pengendalian intern dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh Kasi PPKU; Sekretaris Kelurahan dan Lurah. |
| 10. | Penanganan pengaduan, saran dan masukan | <ul style="list-style-type: none"> - Pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut ke Petugas Registrasi Pelayanan/ Staf Kelurahan secara lisan/ tertulis/ e-mail/ sms/ WA/ messenger/ instagram/ facebook/ via telpon diteruskan ke Kasi Pemerintahan/ Sekretaris Kelurahan / lurah : <ul style="list-style-type: none"> - Website : www.kelurahanmadiunlor.madiunkota.go.id - Instagram : kelurahan.madiunlor - Facebook : Kelurahan Madiun Lor - Telpon : (0351) 497046 - Kotak Saran/ Kotak Pengaduan. - Pengaduan/ konsultasi/ saran/ masukan diagendakan/ diregister Buku Pengaduan dan dikelompokkan sesuai dengan permasalahannya dulu. - Pengaduan/ konsultasi yang bisa diatasi/ diselesaikan oleh kecamatan dalam bentuk diskusi, konfirmasi, konsultasi, koordinasi dan permintaan informasi masyarakat/ pemohon dilayani cukup dari kelurahan. |

- Bila pengaduan/ konsultasi secara langsung (face to face/ telpon) langsung ditanggapi Front Office, jika tidak paham/ kurang jelas disalurkan ke Back Office serta pertanyaan yang menyangkut persyaratan kelengkapan/ prosedur pada Instansi/ OPD lain/ kelurahan, maka menunggu hasil konsultasi/ koordinasi/ konfirmasi terlebih dahulu, kemudian baru disampaikan ke masyarakat/ pemohon bisa secara lisan/ surat/ SMS/ WA/ via telpon.

- Pelayanan Pengaduan/ konsultasi secara langsung (face to face) :



- Pelayanan Pengaduan secara tidak langsung (telpon/ surat/ WA/ SMS/ Web/ Medsos) :




| | | |
|-----|-------------------|---|
| 11. | Jumlah pelaksana | Informasi mengenai komposisi atau jumlah petugas yang melaksanakan tugas sesuai pembagian dan uraian tugasnya dan surat tugas/ SK dari Lurah di Kelurahan Madiun Lor sebanyak 1 Petugas Registrasi Pelayanan / staf kelurahan. |
| 12. | Jaminan pelayanan | Pelayanan dilaksanakan oleh Kelurahan Madiun Lor sesuai dengan Standar Pelayanan yang ada dan SOP, sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan kemampuan petugas dalam memverifikasi dan validasi data secara benar, tepat dan cepat sehingga dokumen dan identitas benar-benar akurat dan valid |

| | | |
|-----|--|---|
| | | sehingga tidak menimbulkan permasalahan dikemudian hari. |
| 13. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | Bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman terhadap keaslian/ kepastian dokumen/ terjaga kerahasiaan dokumen dan bebas dari keragu-raguan/ penipuan/ memberikan kepastian. |
| 14. | Evaluasi kinerja pelaksana | <ul style="list-style-type: none"> - Sikap/ perilaku petugas pelayanan yang ramah dan komunikatif; - Penampilan petugas pelayanan yang sopan dan rapi; - Kepatuhan syarat dan standar pelaksanaan pelayanan; - Kedisiplinan waktu dalam kesiapan pelayanan; - Ketelitian, ketrampilan/ keahlian dan kephahaman dalam verifikasi dan validasi kelengkapan data/ dokumen; - Ketepatan waktu dalam pelayanan; - Memberikan publikasi dan informasi pelayanan mengenai prosedur, persyaratan, waktu dan biaya pengurusan secara benar, jelas dan tepat sasaran; - Memberikan penyelesaian secara maksimal terhadap pengaduan masyarakat secara tepat dan sesuai harapan permintaan masyarakat; - Sikap tegas penolakan gratifikasi pelayanan; - Mewujudkan kepuasan dari hasil pelayanan; - Hasil seluruhnya di Kelurahan Madiun Lor sudah baik. |

11. JENIS PELAYANAN : LEGALISASI PELAYANAN SKCK/ SKKB

| No. | Komponen | Uraian |
|-----|-----------------------|---|
| 1. | Dasar Hukum | <ul style="list-style-type: none"> - Undang-Undang RI Nomor 20 Tahun 1997 tentang Penerimaan Bukan Pajak (PNBP); - Undang-Undang RI Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia; - Peraturan Pemerintah Nomor 50 Tahun 2010, tentang Pendapatan Negara Bukan Pajak; - Surat Telegram Kapolri Nomor : ST/1928/VI/2010 tanggal 23 Juni 2010 tentang Pemberlakuan PP RI Nomor 50 Tahun 2010; - Peraturan Walikota Madiun Nomor 25 Tahun 2010 tentang Pedoman Tata Naskah Dinas dilingkungan Pemerintah Kota Madiun. |
| 2. | Persyaratan pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> - Surat Pengantar RT/ RW; - Foto copy KK dan menunjukkan Kartu Keluarga yg asli dan sudah berwarna biru; - Foto copy KTP-el dan menunjukkan yang asli; - Foto copy Akte Kelahiran; - Pas Photo berwarna : 4 x 6 sebanyak 6 lembar; - Mengisi formulir dari Kepolisian dan proses ke Kepolisian; - Surat Keterangan dari Kelurahan. |

| | | |
|-----------|--|---|
| <p>3.</p> | <p>Prosedur</p> | <div style="text-align: center;">  </div> <p>Pemohon ke Ketua RT minta Surat Pengantar , kemudian Penerimaan Berkas di Loker Kelurahan untuk diverifikasi dan Validasi berkas oleh Kasi Ketentraman dan Ketertiban, dilegalitas oleh Lurah / Sekretaris, diregistrasi dan Setempel , kemudian diserahkan ke Pemohon untuk diteruskan ke Kecamatan.</p> |
| <p>4.</p> | <p>Jangka waktu penyelesaian</p> | <p>10 menit</p> |
| <p>5.</p> | <p>Biaya/tarif</p> | <p>Gratis</p> |
| <p>6.</p> | <p>Produk layanan</p> | <p>Dokumen/ berkas SKCK / SKKB yang telah dilegalisasi</p> |
| <p>7.</p> | <p>Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Loker Pelayanan; - Running text informasi/ pesan di Ruang Pelayanan; - Ruang tunggu yang nyaman; - Ruang pelayanan konsultasi/ pengaduan; - Ruang nurseri/ laktasi; - Peta wilayah Kelurahan Madiun Lor; - Kursi tunggu yang nyaman; - Komputer dan Printer; - Tempat parkir yang luas dan aman; - Neon box/ sign box sebagai papan informasi dalam kelurahan; - Alat Tulis Kantor (ATK) yaitu Bolpoint, kertas, papan pengajuan tandatangan, penggaris dan lainnya; - Peralatan legalitas (stempel unit dan stempel nama Lurah/ Sekretaris Kelurahan); - Papan Pengumuman/ Informasi Masyarakat; - Struktur Organisasi (SO); - Banner alur/ mekanisme pelayanan; - Banner informasi persyaratan pengurusan administrasi kependudukan; - Banner informasi program/ himbauan dari OPD/ Instansi lain baik indoor/ outdoor; - Banner call center kecamatan dan kelurahan; - Banner stop pungutan liar dan tanpa pungutan/ biaya apapun/ tanpa gratifikasi; - Papan visi dan misi kelurahan; - Papan Nawa Cita; - Maklumat pelayanan; |


| | | |
|-----|---|---|
| | | <ul style="list-style-type: none"> - Papan informasi standar pelayanan/ SP; - Hasil nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (SKM); - Buku Standar Pelayanan; - Buku register pelayanan; - Buku register pengaduan; - Buku Standar Pelayanan/ SP; - Buku tamu; - Kotak saran/ masukan/ kotak pengaduan; - Lembar saran/ pengaduan/ masukan; - ATK (bolpoin) saran/ pengaduan; - Tempat brosur/ lembar informasi/ berita; - Televisi; - CCTV; - Buku bacaan/ perpustakaan; - Tempat sholat/ musholla; - Toilet (WC / kamar mandi); - Telpon - Sarana Informasi / Berita lingkup Kelurahan melalui Dunia Maya/ Media Sosial yakni : <ul style="list-style-type: none"> - Free Wifi - Website : www.kelurahanmadiunlor.madiunkota.go.id - Instagram : kelurahan.madiunlor - Facebook : Kelurahan Madiun Lor |
| 8. | Kompetensi pelaksana | <ul style="list-style-type: none"> - Pengalaman, pengetahuan dan pemahaman pelayanan dari Petugas Registrasi Pelayanan/ Staf kelurahan; - SMA/ SMK; |
| 9. | Pengawasan internal | Sistem pengendalian intern dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh Kasi PPKU; Sekretaris Kelurahan dan Lurah. |
| 10. | Penanganan pengaduan, saran dan masukan | <ul style="list-style-type: none"> - Pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut ke Petugas Registrasi Pelayanan/ Staf Kelurahan secara lisan/ tertulis/ e-mail/ sms/ WA/ messenger/ instagram/ facebook/ via telpon diteruskan ke Kasi Pemerintahan/ Sekretaris Kelurahan / lurah : <ul style="list-style-type: none"> - Website : www.kelurahanmadiunlor.madiunkota.go.id - Instagram : kelurahan.madiunlor - Facebook : Kelurahan Madiun Lor - Telpon : (0351) 497046 - Kotak Saran/ Kotak Pengaduan. - Pengaduan/ konsultasi/ saran/ masukan diagendakan/ diregister Buku Pengaduan dan dikelompokkan sesuai dengan permasalahannya dulu. - Pengaduan/ konsultasi yang bisa diatasi/ diselesaikan oleh kecamatan dalam bentuk diskusi, konfirmasi, konsultasi, koordinasi dan permintaan informasi masyarakat/ pemohon dilayani cukup dari kelurahan. - Bila pengaduan/ konsultasi secara langsung (face to face/ telpon) langsung ditanggapi Front Office, jika tidak paham/ kurang jelas disalurkan ke Back Office serta pertanyaan yang menyangkut persyaratan kelengkapan/ prosedur pada Instansi/ OPD lain/ kelurahan, maka menunggu hasil konsultasi/ koordinasi/ konfirmasi terlebih dahulu, kemudian baru disampaikan ke masyarakat/ pemohon bisa secara lisan/ surat/ SMS/ WA/ via telpon. |

| | | |
|-----|-------------------|--|
| | | <p>- Pelayanan Pengaduan/ konsultasi secara langsung (face to face) :</p> <pre> graph TD A[PEMOHON/ MASYARAKAT] -- "Jika ingin mengetahui informasi persyaratan/ prosedur/ ada permasalahan" --> B[FRONT OFFICE PETUGAS PELAYANAN/ STAF KELURAHAN] B --> C{Hasil Konsultasi} C -- "Jika Kurang puas/ front office kurang tahu/ kurang paham" --> D[BACK OFFICE SEKKEL] C -- "Jika puas/ paham/ dapat diselesaikan" --> A E[ARAHAN DARI LURAH] --> D D --> B </pre> <p>- Pelayanan Pengaduan secara tidak langsung (telpon/ surat/ WA/ SMS/ Web/ Medsos) :</p> <pre> graph TD A[PEMOHON/ MASYARAKAT] -- "Jika ingin mengetahui informasi persyaratan/ prosedur/ ada permasalahan" --> B[FRONT OFFICE PETUGAS PELAYANAN/ STAF KELURAHAN] B --> C{Hasil Konsultasi} C -- "Jika Kurang puas/ front office kurang tahu/ kurang paham" --> D[BACK OFFICE SEKKEL] C -- "Jika puas/ paham/ dapat diselesaikan" --> A E[ARAHAN DARI LURAH] --> D D --> B </pre> |
| 11. | Jumlah pelaksana | Informasi mengenai komposisi atau jumlah petugas yang melaksanakan tugas sesuai pembagian dan uraian tugasnya dan surat tugas/ SK dari Lurah di Kelurahan Madiun Lor sebanyak 1 Petugas Registrasi Pelayanan / staf kelurahan. |
| 12. | Jaminan pelayanan | Pelayanan dilaksanakan oleh Kelurahan Madiun Lor sesuai dengan Standar Pelayanan yang ada dan SOP, sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan kemampuan petugas dalam memverifikasi dan validasi data secara benar, tepat dan cepat sehingga dokumen dan identitas benar-benar akurat dan valid sehingga tidak menimbulkan permasalahan dikemudian hari. |

| | | |
|-----|--|--|
| 13. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | Bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman terhadap keaslian/ kepastian dokumen/ terjaga kerahasiaan dokumen dan bebas dari keragu-raguan/ penipuan/ memberikan kepastian. |
| 14. | Evaluasi kinerja pelaksana | <ul style="list-style-type: none"> - Sikap/ perilaku Petugas Registrasi Pelayanan/ Staf Kecamatan yang ramah dan komunikatif; - Penampilan petugas pelayanan yang sopan dan rapi; - Kepatuhan syarat dan standar pelaksanaan pelayanan; - Kedisiplinan waktu dalam kesiapan pelayanan; - Ketelitian, ketrampilan/ keahlian dan kepehaman dalam verifikasi dan validasi kelengkapan data/ dokumen; - Ketepatan waktu dalam pelayanan; - Memberikan publikasi dan informasi pelayanan mengenai prosedur, persyaratan, waktu dan biaya pengurusan secara benar, jelas dan tepat sasaran; - Memberikan penyelesaian secara maksimal terhadap pengaduan masyarakat secara tepat dan sesuai harapan permintaan masyarakat; - Sikap tegas penolakan gratifikasi pelayanan/ KKN; - Mewujudkan kepuasan dari hasil pelayanan; - Hasil seluruhnya di Kelurahan Madiun Lor sudah baik. |

12. JENIS PELAYANAN : LEGALISASI PELAYANAN SURAT KETERANGAN IJIN USAHA

| No. | Komponen | Uraian |
|-----|-----------------------|---|
| 1. | Dasar Hukum | <ul style="list-style-type: none"> - Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik; - Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik; - Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 46/M-DAG/PER/9/ 2007 tentang Penerbitan Surat Ijin Usaha Perdagangan (SIUP); - Peraturan Walikota Madiun Nomor 25 Tahun 2010 tentang Pedoman Tata Naskah Dinas dilingkungan Pemerintah Kota Madiun. |
| 2. | Persyaratan pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> - Surat Pengantar RT/ RW; - Foto copy KK dan menunjukkan Kartu Keluarga yg asli dan sudah berwarna biru; - Permohonan Bermaterai Rp. 6000,- - Copy Akte Pendirian Perusahaan (PT,Cv., Kop dan Fa); - Copy Surat Keputusan Pengesahan Sebagai Badan Hukum (PT dan Kop); - Copy kartu Tanda Penduduk (KTP-el) Pemilik/ Dirut/ Penjab; - Copy NPWP Perusahaan; - Surat Izin Tempat Usaha (SITU/ HO/ Amdal); - Neraca Awal Perusahaan/ Nilai Investasi; - Pas Photo 3×4 sebanyak 2 Lembar; - Materai Rp. 6.000,- 1 (satu); - Surat Keterangan dari Kelurahan. |

| | | |
|-----------|--|---|
| <p>3.</p> | <p>Prosedur</p> |  <p>Pemohon ke Ketua RT minta Surat Pengantar , kemudian Penerimaan Berkas di Loker Kelurahan untuk diverifikasi dan Validasi berkas oleh Kasi Pemberdayaan Masyarakat dan Pembangunan, dilegalitas oleh Lurah / Sekretaris, diregistrasi dan Setempel , kemudian diserahkan ke Pemohon untuk diteruskan ke Kecamatan.</p> |
| <p>4.</p> | <p>Jangka waktu penyelesaian</p> | <p>10 – 15 menit</p> |
| <p>5.</p> | <p>Biaya/tarif</p> | <p>Gratis</p> |
| <p>6.</p> | <p>Produk layanan</p> | <p>Dokumen/ berkas surat ijin usaha yang telah dilegalisasi</p> |
| <p>7.</p> | <p>Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Loker Pelayanan; - Running text informasi/ pesan di Ruang Pelayanan; - Ruang tunggu yang nyaman; - Ruang pelayanan konsultasi/ pengaduan; - Ruang nurseri/ laktasi; - Peta wilayah Kelurahan Madiun Lor; - Kursi tunggu yang nyaman; - Komputer dan Printer; - Tempat parkir yang luas dan aman; - Neon box/ sign box sebagai papan informasi dalam kelurahan; - Alat Tulis Kantor (ATK) yaitu Bolpoint, kertas, papan pengajuan tandatangan, penggaris dan lainnya; - Peralatan legalitas (stempel unit dan stempel nama Lurah/ Sekretaris Kelurahan); - Papan Pengumuman/ Informasi Masyarakat; - Struktur Organisasi (SO); - Banner alur/ mekanisme pelayanan; - Banner informasi persyaratan pengurusan administrasi kependudukan; - Banner informasi program/ himbauan dari OPD/ Instansi lain baik indoor/ outdoor; - Banner call center kecamatan dan kelurahan; - Banner stop pungutan liar dan tanpa pungutan/ biaya apapun/ tanpa gratifikasi; - Papan visi dan misi kelurahan; - Papan Nawa Cita; - Maklumat pelayanan; |

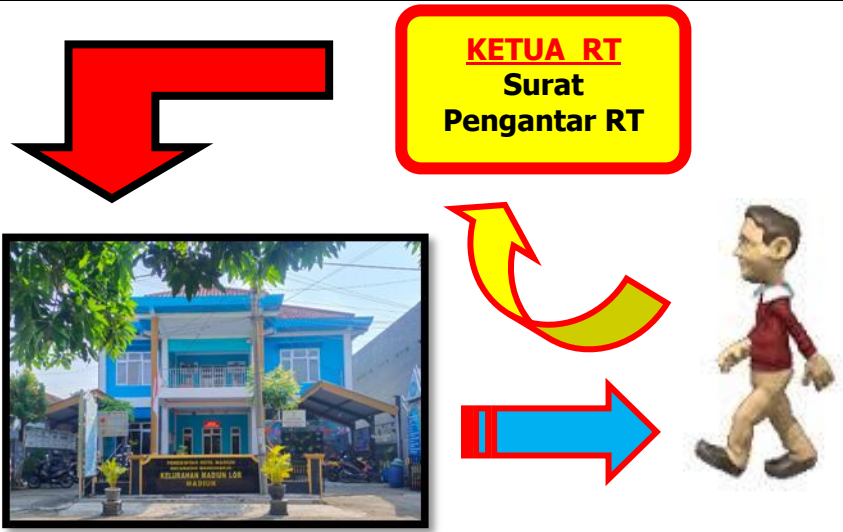
| | | |
|-----|---|---|
| | | <ul style="list-style-type: none"> - Papan informasi standar pelayanan/ SP; - Hasil nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (SKM); - Buku Standar Pelayanan; - Buku register pelayanan; - Buku register pengaduan; - Buku Standar Pelayanan/ SP; - Buku tamu; - Kotak saran/ masukan/ kotak pengaduan; - Lembar saran/ pengaduan/ masukan; - ATK (bolpoin) saran/ pengaduan; - Tempat brosur/ lembar informasi/ berita; - Televisi; - CCTV; - Buku bacaan/ perpustakaan; - Tempat sholat/ musholla; - Toilet (WC / kamar mandi); - Telpon - Sarana Informasi / Berita lingkup Kelurahan melalui Dunia Maya/ Media Sosial yakni : <ul style="list-style-type: none"> - Free Wifi - Website : www.kelurahanmadiunlor.madiunkota.go.id - Instagram : kelurahan.madiunlor - Facebook : Kelurahan Madiun Lor |
| 8. | Kompetensi pelaksana | <ul style="list-style-type: none"> - Pengalaman, pengetahuan dan pemahaman pelayanan dari Petugas Registrasi Pelayanan/ Staf kelurahan; - SMA/ SMK; - |
| 9. | Pengawasan internal | Sistem pengendalian intern dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh Kasi PMKS; Sekretaris Kelurahan dan Lurah. |
| 10. | Penanganan pengaduan, saran dan masukan | <ul style="list-style-type: none"> - Pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut ke Petugas Registrasi Pelayanan/ Staf Kelurahan secara lisan/ tertulis/ e-mail/ sms/ WA/ messenger/ instagram/ facebook/ via telpon diteruskan ke Kasi PMKS/ Sekretaris Kelurahan / lurah : <ul style="list-style-type: none"> - Website : www.kelurahanmadiunlor.madiunkota.go.id - Instagram : kelurahan.madiunlor - Facebook : Kelurahan Madiun Lor - Telpon : (0351) 497046 - Kotak Saran/ Kotak Pengaduan. - Pengaduan/ konsultasi/ saran/ masukan diagendakan/ diregister Buku Pengaduan dan dikelompokkan sesuai dengan permasalahannya dulu. - Pengaduan/ konsultasi yang bisa diatasi/ diselesaikan oleh kecamatan dalam bentuk diskusi, konfirmasi, konsultasi, koordinasi dan permintaan informasi masyarakat/ pemohon dilayani cukup dari kelurahan. - Bila pengaduan/ konsultasi secara langsung (face to face/ telpon) langsung ditanggapi Front Office, jika tidak paham/ kurang jelas disalurkan ke Back Office serta pertanyaan yang menyangkut persyaratan kelengkapan/ prosedur pada Instansi/ OPD lain/ kelurahan, maka menunggu hasil konsultasi/ koordinasi/ konfirmasi terlebih dahulu, kemudian baru disampaikan ke masyarakat/ pemohon bisa secara lisan/ surat/ SMS/ WA/ via telpon. - Pelayanan Pengaduan/ konsultasi secara langsung (face to face) : |

| | | |
|------------|---|---|
| | | <p style="text-align: center;">- Pelayanan Pengaduan secara tidak langsung (telpon/ surat/ WA/ SMS/ Web/ Medsos) :</p> |
| <p>11.</p> | <p>Jumlah pelaksana</p> | <p>Informasi mengenai komposisi atau jumlah petugas yang melaksanakan tugas sesuai pembagian dan uraian tugasnya dan surat tugas/ SK dari Lurah di Kelurahan Madiun Lor sebanyak 1 Petugas Registrasi Pelayanan / staf kelurahan.</p> |
| <p>12.</p> | <p>Jaminan pelayanan</p> | <p>Pelayanan dilaksanakan oleh Kelurahan Madiun Lor sesuai dengan Standar Pelayanan yang ada dan SOP, sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan kemampuan petugas dalam memverifikasi dan validasi data secara benar, tepat dan cepat sehingga dokumen dan identitas benar-benar akurat dan valid sehingga tidak menimbulkan permasalahan dikemudian hari.</p> |
| <p>13.</p> | <p>Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan</p> | <p>Bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman terhadap keaslian/ kepastian dokumen/ terjaga kerahasiaan dokumen dan bebas dari keragu-raguan/ penipuan/ memberikan kepastian.</p> |

| | | |
|-----|----------------------------|--|
| 14. | Evaluasi kinerja pelaksana | <ul style="list-style-type: none"> - Sikap/ perilaku Petugas Registrasi Pelayanan/ Staf yang ramah dan komunikatif; - Penampilan petugas pelayanan yang sopan dan rapi; - Kepatuhan syarat dan standar pelaksanaan pelayanan; - Kedisiplinan waktu dalam kesiapan pelayanan; - Ketelitian, ketrampilan/ keahlian dan kephahaman dalam verifikasi dan validasi kelengkapan data/ dokumen; - Ketepatan waktu dalam pelayanan; - Memberikan publikasi dan informasi pelayanan mengenai prosedur, persyaratan, waktu dan biaya pengurusan secara benar, jelas dan tepat sasaran; - Memberikan penyelesaian secara maksimal terhadap pengaduan masyarakat secara tepat dan sesuai harapan permintaan masyarakat; - Sikap tegas penolakan gratifikasi pelayanan; - Mewujudkan kepuasan dari hasil pelayanan; - Hasil seluruhnya di Kelurahan Madiun Lor sudah baik. |
|-----|----------------------------|--|

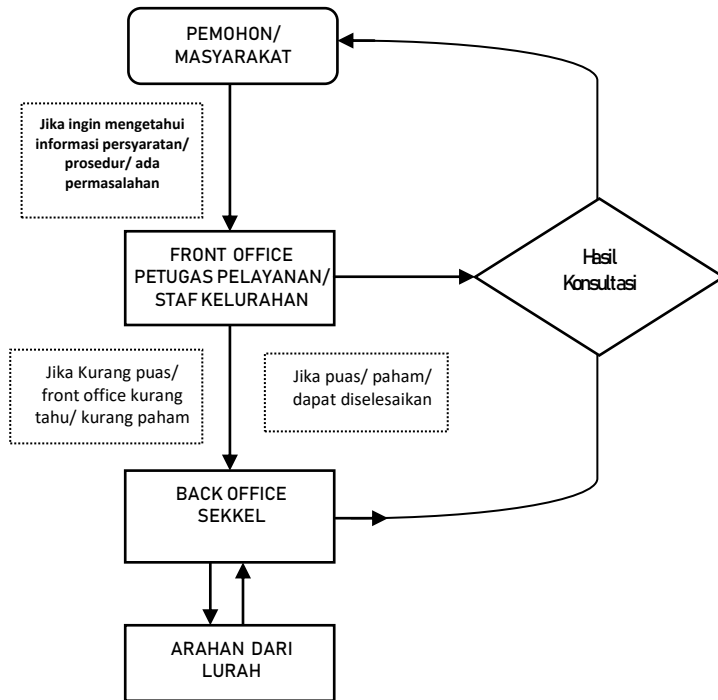
13. JENIS PELAYANAN : REKOMENDASI PERMOHONAN IJIN MENDIRIKAN BANGUNAN (IMB)

| No. | Komponen | Uraian |
|-----|-----------------------|---|
| 1. | Dasar Hukum | <ul style="list-style-type: none"> - Undang-Undang Nomor 24 Tahun 1992 tentang Penataan Ruang; - Undang-Undang Nomor 26 Tahun 2007 tentang Penataan Ruang; - Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2012 tentang Bangunan Gedung; - Peraturan Pemerintah Nomor 36 Tahun 2005 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2002 tentang Bangunan Gedung; - Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 1993 tentang Izin Mendirikan Bangunan dan Izin Undang-Undang Gangguan bagi Perusahaan Industri; - Instruksi Menteri Dalam Negeri Nomor 32 Tahun 1994 tentang Pelaksanaan Pemberian Izin Mendirikan Bangunan dan Izin Gangguan bagi Perusahaan; - Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 174 Tahun 1997 tentang Pedoman Tata Cara Pemungutan Retribusi Daerah; - Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 14 Tahun 2001 tentang Retribusi Izin Mendirikan Bangunan; - Peraturan Walikota Madiun Nomor 25 Tahun 2010 tentang Pedoman Tata Naskah Dinas dilingkungan Pemerintah Kota Madiun. |
| 2. | Persyaratan pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> - Surat Pengantar RT/ RW; - Foto copy KK dan menunjukkan Kartu Keluarga yg asli dan sudah berwarna biru; - Foto copy KTP-el dan menunjukkan KTP yang asli; - Formulir Permohonan IMB dari Dinas PM, PT dan PM; - Foto copy SPPT PBB dan Pelunasannya; - Foto copy Surat Keterangan kepemilikan tanah yang sah/ sertifikat tanah/ Akta jual beli; - Gambar Arsitektur dan gambar situasi bangunan yang akan didirikan; |

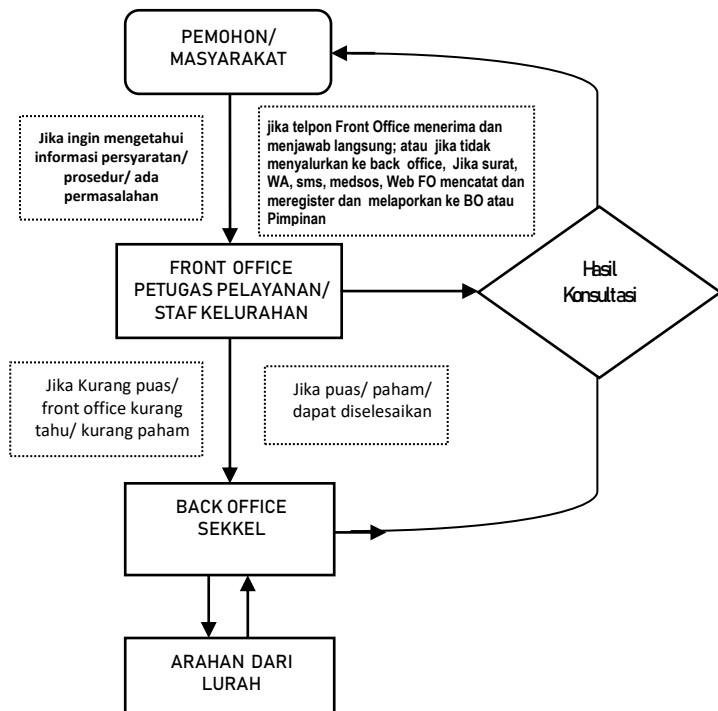
| | | |
|----|---------------------------------------|---|
| | | <ul style="list-style-type: none"> - Gambar peta rencana kota yang diperoleh dari sub dinas Tata Kota (optional); - Surat Pernyataan Pemohon; - Surat Keterangan dari Kelurahan. |
| 3. | Prosedur |  <p>Pemohon ke Ketua RT minta Surat Pengantar , kemudian Penerimaan Berkas di Loker Kelurahan untuk diverifikasi dan Validasi berkas oleh Kasi Pemberdayaan Masyarakat dan Pembangunan, dilegalitas oleh Lurah / Sekretaris, diregistrasi dan Setempel , kemudian diserahkan ke Pemohon untuk diteruskan ke Kecamatan.</p> |
| 4. | Jangka waktu penyelesaian | 10 – 15 menit |
| 5. | Biaya/tarif | Gratis |
| 6. | Produk layanan | Dokumen/ berkas/ Surat Pengajuan IMB yang telah dilegalisasi |
| 7. | Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas | <ul style="list-style-type: none"> - Loker Pelayanan; - Running text informasi/ pesan di Ruang Pelayanan; - Ruang tunggu yang nyaman; - Ruang pelayanan konsultasi/ pengaduan; - Ruang nurseri/ laktasi; - Peta wilayah Kelurahan Madiun Lor; - Kursi tunggu yang nyaman; - Komputer dan Printer; - Tempat parkir yang luas dan aman; - Neon box/ sign box sebagai papan informasi dalam kelurahan; - Alat Tulis Kantor (ATK) yaitu Bolpoint, kertas, papan pengajuan tandatangan, penggaris dan lainnya; - Peralatan legalitas (stempel unit dan stempel nama Lurah/ Sekretaris Kelurahan); - Papan Pengumuman/ Informasi Masyarakat; - Struktur Organisasi (SO); - Banner alur/ mekanisme pelayanan; - Banner informasi persyaratan pengurusan administrasi kependudukan; - Banner informasi program/ himbauan dari OPD/ Instansi lain baik indoor/ outdoor; - Banner call center kecamatan dan kelurahan; - Banner stop pungutan liar dan tanpa pungutan/ biaya |

| | | |
|-----|---|---|
| | | <p>apapun/ tanpa gratifikasi;</p> <ul style="list-style-type: none"> - Papan visi dan misi kelurahan; - Papan Nawa Cita; - Maklumat pelayanan; - Papan informasi standar pelayanan/ SP; - Hasil nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (SKM); - Buku Standar Pelayanan; - Buku register pelayanan; - Buku register pengaduan; - Buku Standar Pelayanan/ SP; - Buku tamu; - Kotak saran/ masukan/ kotak pengaduan; - Lembar saran/ pengaduan/ masukan; - ATK (bolpoin) saran/ pengaduan; - Tempat brosur/ lembar informasi/ berita; - Televisi; - CCTV; - Buku bacaan/ perpustakaan; - Tempat sholat/ musholla; - Toilet (WC / kamar mandi); - Telpon - Sarana Informasi / Berita lingkup Kelurahan melalui Dunia Maya/ Media Sosial yakni : <ul style="list-style-type: none"> - Free Wifi - Website : www.kelurahanmadiunlor.madiunkota.go.id - Instagram : kelurahan.madiunlor - Facebook : Kelurahan Madiun Lor |
| 8. | Kompetensi pelaksana | <ul style="list-style-type: none"> - Pengalaman, pengetahuan dan pemahaman pelayanan dari Petugas Registrasi Pelayanan/ Staf kelurahan; - SMA/ SMK; |
| 9. | Pengawasan internal | Sistem pengendalian intern dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh Kasi PKKU; Sekretaris Kelurahan dan Lurah. |
| 10. | Penanganan pengaduan, saran dan masukan | <ul style="list-style-type: none"> - Pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut ke Petugas Registrasi Pelayanan/ Staf Kelurahan secara lisan/ tertulis/ e-mail/ sms/ WA/ messenger/ instagram/ facebook/ via telpon diteruskan ke Kasi PPKU/ Sekretaris Kelurahan / lurah : <ul style="list-style-type: none"> - Website : www.kelurahanmadiunlor.madiunkota.go.id - Instagram : kelurahan.madiunlor - Facebook : Kelurahan Madiun Lor - Telpon : (0351) 497046 - Kotak Saran/ Kotak Pengaduan. - Pengaduan/ konsultasi/ saran/ masukan diagenda/ diregister Buku Pengaduan dan dikelompokkan sesuai dengan permasalahannya dulu. - Pengaduan/ konsultasi yang bisa diatasi/ diselesaikan oleh kecamatan dalam bentuk diskusi, konfirmasi, konsultasi, koordinasi dan permintaan informasi masyarakat/ pemohon dilayani cukup dari kelurahan. - Bila pengaduan/ konsultasi secara langsung (face to face/ telpon) langsung ditanggapi Front Office, jika tidak paham/ kurang jelas disalurkan ke Back Office serta pertanyaan yang menyangkut persyaratan kelengkapan/ prosedur pada Instansi/ OPD lain/ kelurahan, maka menunggu hasil konsultasi/ koordinasi/ konfirmasi terlebih dahulu, kemudian |

baru disampaikan ke masyarakat/ pemohon bisa secara lisan/ surat/ SMS/ WA/ via telpon.
 - Pelayanan Pengaduan/ konsultasi secara langsung (face to face) :



- Pelayanan Pengaduan secara tidak langsung (telpon/ surat/ WA/ SMS/ Web/ Medsos) :

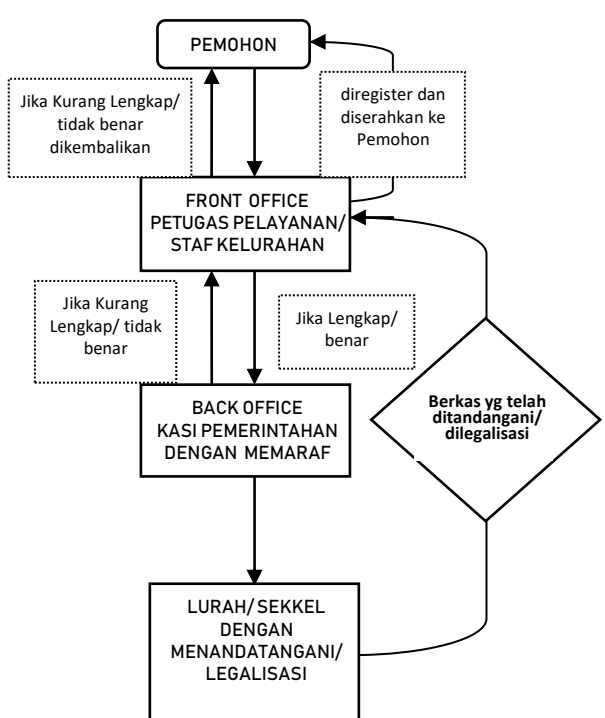


| | | |
|-----|-------------------|--|
| 11. | Jumlah pelaksana | Informasi mengenai komposisi atau jumlah petugas yang melaksanakan tugas sesuai pembagian dan uraian tugasnya dan surat tugas/ SK dari Lurah di Kelurahan Madiun Lor sebanyak 1 Petugas Registrasi Pelayanan / staf kelurahan. |
| 12. | Jaminan pelayanan | Pelayanan dilaksanakan oleh Kelurahan Madiun Lor sesuai dengan Standar Pelayanan yang ada dan SOP, sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan kemampuan petugas dalam memverifikasi dan validasi data secara benar, tepat dan cepat sehingga dokumen dan identitas benar-benar akurat dan valid sehingga tidak menimbulkan permasalahan dikemudian hari. |

| | | |
|-----|--|--|
| 13. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | Bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman terhadap keaslian/ kepastian dokumen/ terjaga kerahasiaan dokumen dan bebas dari keragu-raguan/ penipuan/ memberikan kepastian. |
| 14. | Evaluasi kinerja pelaksana | <ul style="list-style-type: none"> - Sikap/ perilaku petugas pelayanan yang ramah dan komunikatif; - Penampilan petugas pelayanan yang sopan dan rapi; - Kepatuhan syarat dan standar pelaksanaan pelayanan; - Kedisiplinan waktu dalam kesiapan pelayanan; - Ketelitian, ketrampilan/ keahlian dan pemahaman dalam verifikasi dan validasi kelengkapan data/ dokumen; - Ketepatan waktu dalam pelayanan; - Memberikan publikasi dan informasi pelayanan mengenai prosedur, persyaratan, waktu dan biaya pengurusan secara benar, jelas dan tepat sasaran; - Memberikan penyelesaian secara maksimal terhadap pengaduan masyarakat secara tepat dan sesuai harapan permintaan masyarakat; - Sikap tegas penolakan gratifikasi pelayanan; - Mewujudkan kepuasan dari hasil pelayanan; - Hasil seluruhnya di Kelurahan Madiun Lor sudah baik. |

JENIS PELAYANAN REKOMENDASI SURAT IJIN GANGGUAN (HO)

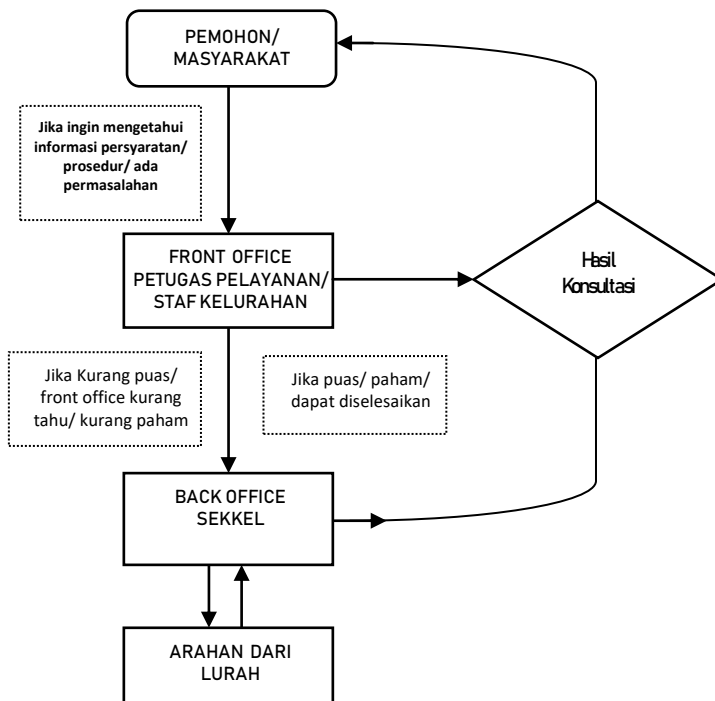
| No. | Komponen | Uraian |
|-----|--------------------------------|--|
| 1. | Dasar Hukum | <ul style="list-style-type: none"> - Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; - Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 03 Tahun 2012 tentang Retribusi Izin Gangguan (HO) - Peraturan Walikota Madiun Nomor 25 Tahun 2010 tentang Pedoman Tata Naskah Dinas dilingkungan Pemerintah Kota Madiun; - Peraturan-Peraturan lainnya yang mendukung legalitas umum. |
| 2. | Persyaratan pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> - Surat Pengantar RT/ RW; - Foto copy KK dan menunjukkan Kartu Keluarga yg asli dan sudah berwarna biru; - Foto copy KTP-el dan menunjukkan KTP-el yang asli; - Surat Keterangan dari Kelurahan. |
| 3. | Sistem, mekanisme dan prosedur | <ul style="list-style-type: none"> - Berkas/ dokumen diterima front office (petugas pelayanan/ staf Kelurahan) dan diverifikasi/ validasi/ cek kelengkapan dan kebenarannya; - Berkas/ dokumen yang dianggap lengkap dan valid/ benar diterima dan diteruskan ke Kasi; - Jika dokumen/ berkas masih kurang lengkap dan tidak valid/ tidak benar dikembalikan ke pemohon; - Petugas Petugas Pelayanan/ Staf Kelurahan |

| | | |
|----|---------------------------------------|--|
| | | <p>mengajukan dokumen/ berkas ke Kasi untuk diverifikasi/ validasi/ cek kembali;</p> <ul style="list-style-type: none"> - Jika sudah lengkap dan valid/ benar langsung diparaf; - Dokumen/ berkas diserahkan kepada Sekretaris Kelurahan atau Lurah untuk asmanan/ ditandatangani/ dilegalisasi; - Diserahkan ke front office (petugas pelayanan/ staf Kelurahan) dan dicatat dalam Buku Register Kelurahan; - Menyerahkan berkas/ dokumen ke Pemohon untuk diteruskan ke OPD/ Instansi yang terkait.  |
| 4. | Jangka waktu penyelesaian | 5 – 10 menit |
| 5. | Biaya/tarif | Gratis |
| 6. | Produk layanan | Dokumen/ berkas/ Surat Rekomendasi |
| 7. | Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas | <ul style="list-style-type: none"> - Loker Pelayanan; - Running text informasi/ pesan di Ruang Pelayanan; - Ruang tunggu yang nyaman; - Ruang pelayanan konsultasi/ pengaduan; - Ruang nurseri/ laktasi; - Peta wilayah Kelurahan Pangongangan; - Kursi tunggu yang nyaman; - Komputer dan Printer; - Tempat parkir yang luas dan aman; - Neon box/ sign box sebagai papan informasi dalam kelurahan; - Alat Tulis Kantor (ATK) yaitu Bolpoint, kertas, papan pengajuan tandatangan, penggaris dan lainnya; - Peralatan legalitas (stempel unit dan stempel nama Lurah/ Sekretaris Kelurahan); - Papan Pengumuman/ Informasi Masyarakat; - Struktur Organisasi (SO); - Banner alur/ mekanisme pelayanan; - Banner informasi persyaratan pengurusan administrasi kependudukan; - Banner informasi program/ himbuan dari OPD/ Instansi lain baik indoor/ outdoor; |

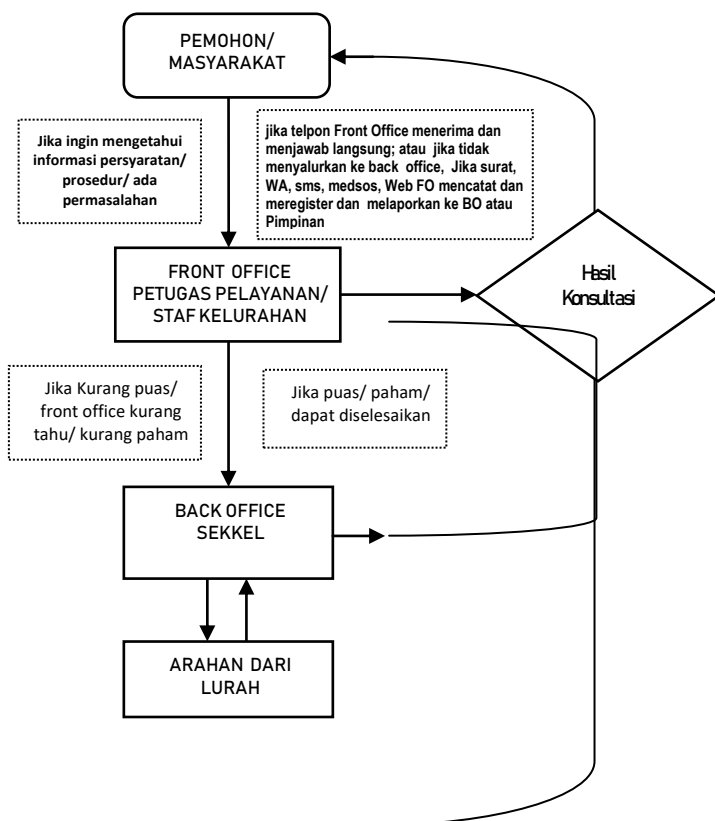
| | | |
|-----|---|--|
| | | <ul style="list-style-type: none"> - Banner call center kecamatan dan kelurahan; - Banner stop pungutan liar dan tanpa pungutan/ biaya apapun/ tanpa gratifikasi; - Papan visi dan misi kelurahan; - Papan Nawa Cita; - Maklumat pelayanan; - Papan informasi standar pelayanan/ SP; - Hasil nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (SKM); - Buku Standar Pelayanan; - Buku register pelayanan; - Buku register pengaduan; - Buku Standar Pelayanan/ SP; - Buku tamu; - Kotak saran/ masukan/ kotak pengaduan; - Lembar saran/ pengaduan/ masukan; - ATK (bolpoin) saran/ pengaduan; - Tempat brosur/ lembar informasi/ berita; - Televisi; - CCTV; - Buku bacaan/ perpustakaan; - Tempat sholat/ musholla; - Toilet (WC / kamar mandi); - Telpon - Sarana Informasi / Berita lingkup Kelurahan melalui Dunia Maya/ Media Sosial yakni : <ul style="list-style-type: none"> - Free Wifi - Website : www.kelurahanmadiunlor.madiunkota.go.id - Instagram : kelurahan.madiunlor - Facebook : Kelurahan Madiun Lor |
| 8. | Kompetensi pelaksana | <ul style="list-style-type: none"> - Pengalaman, pengetahuan dan pemahaman pelayanan dari Petugas Registrasi Pelayanan/ Staf kelurahan; - SMA/ SMK; |
| 9. | Pengawasan internal | Sistem pengendalian intern dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh Kasi Pemerintahan; Sekretaris Kelurahan dan Lurah. |
| 10. | Penanganan pengaduan, saran dan masukan | <ul style="list-style-type: none"> - Pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut ke Petugas Registrasi Pelayanan/ Staf Kelurahan secara lisan/ tertulis/ e-mail/ sms/ WA/ messenger/ instagram/ facebook/ via telpon diteruskan ke Kasi Pemerintahan/ Sekretaris Kelurahan / lurah : <ul style="list-style-type: none"> - Website : www.kelurahanmadiunlor.madiunkota.go.id - Instagram : kelurahan.madiunlor - Facebook : Kelurahan Madiun Lor - Telpon : (0351) 497046 - Kotak Saran/ Kotak Pengaduan. - Pengaduan/ konsultasi/ saran/ masukan diagendakan/ diregister Buku Pengaduan dan dikelompokkan sesuai dengan permasalahannya dulu. - Pengaduan/ konsultasi yang bisa diatasi/ diselesaikan oleh kecamatan dalam bentuk diskusi, konfirmasi, konsultasi, koordinasi dan permintaan informasi masyarakat/ pemohon dilayani cukup dari kelurahan. - Bila pengaduan/ konsultasi secara langsung (face to face/ telpon) langsung ditanggapi Front Office, jika tidak paham/ kurang jelas disalurkan ke Back Office |

serta pertanyaan yang menyangkut persyaratan kelengkapan/ prosedur pada Instansi/ OPD lain/ kelurahan, maka menunggu hasil konsultasi/ koordinasi/ konfirmasi terlebih dahulu, kemudian baru disampaikan ke masyarakat/ pemohon bisa secara lisan/ surat/ SMS/ WA/ via telpon.

- Pelayanan Pengaduan/ konsultasi secara langsung (face to face) :



- Pelayanan Pengaduan secara tidak langsung (telpon/ surat/ WA/ SMS/ Web/ Medsos) :



11. Jumlah pelaksana

Informasi mengenai komposisi atau jumlah petugas yang melaksanakan tugas sesuai pembagian dan uraian tugasnya dan surat tugas/ SK dari Lurah di Kelurahan Pangongangan sebanyak 1 Petugas Registrasi Pelayanan / staf kelurahan.

| | | |
|-----|--|---|
| 12. | Jaminan pelayanan | Pelayanan dilaksanakan oleh Kelurahan Pangongangan sesuai dengan Standar Pelayanan yang ada dan SOP, sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan kemampuan petugas dalam memverifikasi dan validasi data secara benar, tepat dan cepat sehingga dokumen dan identitas benar-benar akurat dan valid sehingga tidak menimbulkan permasalahan dikemudian hari. |
| 13. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | Bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman terhadap keaslian/ kepastian dokumen/ terjaga kerahasiaan dokumen dan bebas dari keragu-raguan/ penipuan/ memberikan kepastian. |
| 14. | Evaluasi kinerja pelaksana | <ul style="list-style-type: none">- Sikap/ perilaku Petugas pelayanan yang ramah dan komunikatif ;- Penampilan petugas pelayanan yang sopan dan rapi ;- Kepatuhan syarat dan standar pelaksanaan pelayanan ;- Kedisiplinan waktu dalam kesiapan pelayanan ;- Ketelitian, ketrampilan/ keahlian dan keahaman dalam verifikasi dan validasi kelengkapan data/ dokumen ;- Ketepatan waktu dalam pelayanan ;- Memberikan publikasi dan informasi pelayanan mengenai prosedur, persyaratan, waktu dan biaya pengurusan secara benar, jelas dan tepat sasaran ;- Memberikan penyelesaian secara maksimal terhadap pengaduan masyarakat secara tepat dan sesuai harapan permintaan masyarakat ;- Sikap tegas penolakan gratifikasi pelayanan ;- Mewujudkan kepuasan dari hasil pelayanan ;- Hasil seluruhnya di Kelurahan Pangongangan sudah baik. |

Madiun, Pebruari 2022

LURAH MADIUN LOR

TRI MARDIANA, S.STP

Penata Tingkat I

NIP. 19861126 200602 2 001