

# STANDAR PELAYANAN

## Kelurahan Pilangbango



**KELURAHAN PILANGBANGO**  
**KECAMATAN KARTOHARJO**  
**KOTA MADIUN**

Jl. Pilang Widya No. 02 Madiun, Kode Pos : 63119 Jawa Timur  
Telephone : (0351) 494006



**PEMERINTAH KOTA MADIUN  
KECAMATAN KARTOHARJO  
KELURAHAN PILANGBANGO**

Jl. Pilang Widya No. 02 Madiun, Kode Pos : 63119 Jawa Timur  
Telephone : (0351) 494006

---

**KEPUTUSAN LURAH PILANGBANGO KOTA MADIUN**

**NOMOR : 067/07/401.401.5/2021**

**TENTANG**

**STANDAR PELAYANAN (SP)**

**KELURAHAN PILANGBANGO KOTA MADIUN**

**LURAH PILANGBANGO,**

- Menimbang** : a. bahwa untuk mewujudkan kepastian tentang hak, tanggung jawab, kewajiban dan kewenangan seluruh pihak terkait dalam penyelenggaraan pelayanan publik Kelurahan Pilangbango Kecamatan Kartoharjo 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 dengan Surat Keputusan Lurah Pilangbango.
- Mengingat** : 1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015;

2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 45 Tahun 2017 tentang Partisipasi Masyarakat Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2018 tentang Kecamatan;
6. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2018 tentang Perangkat Daerah;
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
8. Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 15 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 5 Tahun 2019;
9. Peraturan Daerah Kota Madiun
10. Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 8 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 3 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;
11. Peraturan Walikota Madiun Nomor 82 Tahun 2020 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Rincian Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Kecamatan Dan Kelurahan;

**MEMUTUSKAN :**

**Menetapkan :**

**PERTAMA :** Standar Pelayanan Kelurahan Pilangbango Kecamatan Kartoharjo Kota Madiun sebagaimana disebut dalam lampiran keputusan ini.

**KEDUA**

: Standar Pelayanan Publik Kelurahan Pilangbango Kecamatan Kartoharjo sebagaimana dalam Diktum Pertama meliputi :

1. Pelayanan Surat Keterangan (Kematian Terkait Yang Tidak Memiliki Dokumen Kependudukan Terakhir);
2. Pelayanan Surat Keterangan Bepergian;
3. Pelayanan Legalisasi Pernyataan Ahli Waris;
4. Pelayanan Konsultasi Waris, Pertanahan, Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;
5. Pelayanan Permohonan Surat Keputusan Lurah tentang Penetapan Pengurus RT/ RW, Lembaga Masyarakat Lainnya;
6. Pelayanan Permintaan Data Terkait Pemerintahan Kelurahan;
7. Pelayanan Surat Keterangan (Belum Pernah Menikah);
8. Pelayanan Surat Permohonan Nikah;
9. Pelayanan Surat Keterangan (Permohonan Cerai);
10. Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu;
11. Pelayanan Permintaan Usulan Data Penerima Bantuan Sosial (Lansia Non Potensial/ Ngebrok);
12. Pelayanan Legalisasi Proposal Bantuan Hibah;
13. Pelayanan Penerimaan Usulan Musrenbang;
14. Pelayanan Surat Keterangan (Pengajuan Nomor Induk Kesenian);
15. Pelayanan Surat Keterangan (Kredit/ Pinjam Uang di Bank atau Lembaga keuangan yang lain);
16. Pelayanan Surat Keterangan (Permohonan Ijin Mendirikan Bangunan/ IMB);
17. Pelayanan Surat Keterangan (Persyaratan Pengajuan Surat Pernyataan Persetujuan Lingkungan);
18. Pelayanan Surat Keterangan (Persyaratan Pengajuan Analisa Dampak Lalu Lintas);
19. Pelayanan Surat Keterangan (Pengajuan Ijin Usaha);
20. Pelayanan Surat Keterangan (Pengajuan Ijin Keramaian);
21. Pelayanan Surat Keterangan (Pengajuan ijin Penutupan Jalan);
22. Pelayanan Surat Keterangan (Pengajuan Surat Keterangan Catatan Kepolisian);

23. Pelayanan Pengaduan Masyarakat;
24. Pelayanan Pemantauan Pelaksanaan Pemberian Bantuan Pada Masyarakat;
25. Pelayanan Legalisasi Persyaratan Pendaftaran TNI/POLRI;
26. Pelayanan Legalisasi Relas;
27. Pelayanan Legalisasi Model C Pensiunan;
28. Pelayanan Surat Keterangan (Persyaratan Tambahan Tunjangan Anak);
29. Pelayanan Surat Keterangan (Tempat Tinggal);
30. Pelayanan Surat Keterangan Domisili Usaha.

**KETIGA** : Standar Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Diktum Kedua dipergunakan sebagai acuan yang harus dilaksanakan oleh Pegawai/Petugas Kelurahan Pilangbango Kecamatan Kartoharjo Kota Madiun

**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 : 26 Januari 2021

**LURAH PILANGBANGO**

**CHUSNUL YAQIEN, SH**

**Penata Tk. I**

**NIP. 19651220 198603 1 012**

**LAMPIRAN : KEPUTUSAN LURAH PILANGBANGO**

NOMOR : 067/ /401.401.5/2021

TANGGAL : Januari 2021

**STANDAR PELAYANAN PADA KELURAHAN PILANGBANGO  
KECAMATAN KARTOHARJO KOTA MADIUN TAHUN 2021****1. PELAYANAN SURAT KETERANGAN (KEMATIAN TERKAIT YANG TIDAK  
MEMILIKI DOKUMEN KEPENDUDUKAN TERAKHIR)**

| No. | Komponen                  | Uraian  |
|-----|---------------------------|---|
| 1   | 2                         | 3   |
| 1.  | Dasar Hukum               | <ul style="list-style-type: none"><li>a. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;</li><li>b. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</li><li>c. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan;</li><li>d. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Daring;</li><li>e. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil.</li><li>f. Peraturan Walikota Madiun Nomor 82 Tahun 2020 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Rincian Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Kecamatan Dan Kelurahan;</li></ul> |
| 2.  | Persyaratan pelayanan     | <ul style="list-style-type: none"><li>a. Surat Pengantar RT/ RW;</li><li>b. Fotocopy KK dan KTP Pemohon;</li><li>c. Surat Pernyataan dari Pemohon dengan Saksi bermaterai 6000.</li></ul>   |
| 3.  | Sistem Mekanisme Prosedur | <ul style="list-style-type: none"><li>a. Pemohon datang ke Kantor Kelurahan dengan membawa persyaratan;</li><li>b. Petugas menerima dan memeriksa berkas pemohon;</li><li>c. Jika berkas permohonan memenuhi persyaratan, maka diproses Surat Keterangan, jika berkas tidak memenuhi persyaratan maka dikembalikan oleh petugas;</li><li>d. Pemohon menerima Surat Keterangan (jika memenuhi persyaratan).</li></ul>  |

|     |  |  |
|-----|--|--|
| 4.  | Jangka waktu penyelesaian                  | 30 menit   |
| 5.  | Biaya/tarif                                | Gratis   |
| 6.  | Produk layanan                             | Surat Keterangan (Kematian Terkait Yang Tidak Memiliki Dokumen Kependudukan Terakhir)  |
| 7.  | Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas      | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Loker Pelayanan;</li> <li>b. Ruang tunggu yang nyaman;</li> <li>c. Komputer dan Printer;</li> <li>d. Alat Tulis Kantor (ATK) yaitu Bolpoint, kertas, papan pengajuan tandatangan, penggaris dan lainnya;</li> <li>e. Peralatan legalitas (stempel unit dan stempel nama Lurah/ Sekretaris Kelurahan);</li> <li>f. Buku Register Umum;</li> <li>g. Buku tamu;</li> <li>h. Telpon Kelurahan</li> </ul> |
| 8.  | Kompetensi pelaksana                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pengalaman, pengetahuan dan pemahaman pelayanan dari petugas registrasi Pelayanan/ staf kelurahan;</li> <li>b. 5 S (Senyum, Salam, Sapa, Santun, Sopan)</li> <li>c. Minimal SMA/ SMK;</li> </ul>   |
| 9.  | Pengawasan internal                        | Sistem pengendalian intern dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh Kasi Pemerintahan; Sekretaris Kelurahan dan Lurah.  |
| 10. | Penanganan pengaduan, saran dan masukan    | <p>Langsung :</p> <p>Petugas di Kantor Kelurahan Pilangbango<br/>Jl. Pilang Widya No.02 Kota Madiun</p> <p>Tidak langsung melalui media :</p> <p>Telpon : (0351) 494006</p> <p>Kotak Saran/Kotak Pengaduan.</p>  |
| 11. | Jumlah pelaksana                           | 4 orang  |
| 12. | Jaminan pelayanan                          | <p style="text-align: center;"><b>MAKLUMAT PELAYANAN</b></p> <p>Dengan Ini Kami Menyatakan Sanggup Menyelenggarakan Pelayanan Sesuai Standar Pelayanan Yang Telah Ditetapkan Dan Apabila Tidak Menempati Janji Ini, Kami Siap Menerima Sanksi Sesuai Peraturan Perundang-Undangan Yang Berlaku.</p>  |
| 13. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | Alat Pemadam Kebakaran, 3 pilar (Babinsa, Bhabinkamtibmas, Lurah)  |
| 14. | Evaluasi kinerja pelaksana                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Evaluasi oleh Lurah;</li> <li>b. Laporan Capaian Kinerja Triwulan;</li> <li>c. Review Perilaku pada E-Kinerja setiap bulan oleh atasan langsung;</li> </ul>  |

## 2. PELAYANAN SURAT KETERANGAN BEPERGIAN

| No. | Komponen                  | Uraian  |
|-----|---------------------------|---|
| 1   | 2                         | 3   |
| 1.  | Dasar Hukum               | <p>a. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;</p> <p>b. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</p> <p>c. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan;</p> <p>d. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Daring;</p> <p>e. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil.</p> <p>f. Peraturan Walikota Madiun Nomor 82 Tahun 2020 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Rincian Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Kecamatan Dan Kelurahan;</p> |
| 2.  | Persyaratan pelayanan     | <p>a. Surat Pengantar dari RT/ RW</p> <p>b. Fotocopy KK dan KTP</p> <p>c. Pas Foto berwarna 4 x 6 sebanyak 2 lembar</p> <p>d. Jika berpergian ke Luar Negeri sebagai TKI selama lebih dari 3 bulan maka ditambahkan syarat Surat Ijin dari Orang Tua/Suami/Istri</p>  |
| 3.  | Sistem Mekanisme Prosedur | <p>a. Pemohon datang ke Kelurahan dengan membawa persyaratan;</p> <p>b. Petugas menerima dan memeriksa berkas pemohon;</p> <p>c. Jika berkas permohonan memenuhi persyaratan, maka diproses Surat Keterangan, jika berkas tidak memenuhi persyaratan maka dikembalikan oleh petugas;</p> <p>d. Pemohon menerima Surat Keterangan Berpergian (jika memenuhi persyaratan), Pemohon menerima kembali berkas persyaratan (jika tidak memenuhi persyaratan);</p>   |
| 4.  | Jangka waktu penyelesaian | 30 menit  |
| 5.  | Biaya/ tarif              | Gratis  |
| 6.  | Produk layanan            | Surat Keterangan Berpergian   |



|     |   |  |
|-----|---|--|
| 7.  | Sarana, prasarana, dan/ atau fasilitas              | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Loker Pelayanan;</li> <li>b. Ruang tunggu yang nyaman;</li> <li>c. Komputer dan Printer;</li> <li>d. Alat Tulis Kantor (ATK) yaitu Bolpoint, kertas, papan pengajuan tandatangan, penggaris dan lainnya;</li> <li>e. Peralatan legalitas (stempel unit dan stempel nama Lurah/ Sekretaris Kelurahan);</li> <li>f. Buku Register Umum;</li> <li>g. Buku tamu;</li> <li>h. Telpon Kelurahan</li> </ul> |
| 8.  | Kompetensi pelaksana                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pengalaman, pengetahuan dan pemahaman pelayanan dari petugas registrasi Pelayanan/ staf kelurahan;</li> <li>b. 5 S (Senyum, Salam, Sapa, Santun, Sopan)</li> <li>c. Minimal SMA/ SMK;</li> </ul>   |
| 9.  | Pengawasan internal                                 | Sistem pengendalian intern dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh Kasi Pemerintahan; Sekretaris Kelurahan dan Lurah.  |
| 10. | Penanganan pengaduan, saran dan masukan Kotak Saran | <p>Langsung :</p> <p>Petugas di Kantor Kelurahan Pilangbango<br/>Jl. Pilang Widya No.02 Kota Madiun</p> <p>Tidak langsung melalui media :</p> <p>Telpon : (0351) 494006<br/>/Kotak Pengaduan.</p>  |
| 11. | Jumlah pelaksana                                    | 4 orang  |
| 12. | Jaminan pelayanan                                   | <p style="text-align: center;"><b>MAKLUMAT PELAYANAN</b></p> <p>Dengan Ini Kami Menyatakan Sanggup Menyelenggarakan Pelayanan Sesuai Standar Pelayanan Yang Telah Ditetapkan Dan Apabila Tidak Menempati Janji Ini, Kami Siap Menerima Sanksi Sesuai Peraturan Perundang-Undangan Yang Berlaku.</p>  |
| 13. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan          | Alat Pemadam Kebakaran, 3 pilar (Babinsa, Bhabinkamtibmas, Lurah)  |
| 14. | Evaluasi kinerja pelaksana                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Evaluasi oleh Lurah;</li> <li>b. Laporan Capaian Kinerja Triwulan;</li> <li>c. Review Perilaku pada E-Kinerja setiap bulan oleh atasan langsung;</li> </ul>  |

### 3. PELAYANAN LEGALISASI PERNYATAAN AHLI WARIS

| No.      | Komponen                              | Uraian   |
|----------|---------------------------------------|--|
| <i>1</i> | <i>2</i>                              | <i>3</i>   |
| 1.       | Dasar Hukum                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1970 tentang Perkawinan;</li> <li>b. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 tahun 2013</li> <li>c. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata;</li> <li>d. Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1991 tentang Kompilasi Hukum Islam;</li> <li>e. Peraturan Walikota Madiun Nomor 82 Tahun 2020 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Rincian Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Kecamatan Dan Kelurahan;</li> </ul>  |
| 2.       | Persyaratan pelayanan                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Surat Pengantar RT/ RW;</li> <li>b. Surat Pernyataan Ahli Waris yang bermaterai 6000 yang dibuat oleh Pemohon;</li> </ul>  |
| 3.       | Sistem Mekanisme Prosedur             | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pemohon datang ke Kelurahan dengan membawa persyaratan;</li> <li>b. Petugas menerima dan memeriksa berkas pemohon(mencocokkan nama ahli waris dengan dokumen kependudukan lainnya);</li> <li>c. Jika berkas permohonan memenuhi persyaratan, maka diadakan sidang klarifikasi waris oleh Lurah, jika berkas tidak memenuhi persyaratan maka ditolak dan berkas dikembalikan oleh petugas;</li> <li>d. Sidang Klarifikasi Waris wajib dihadiri oleh seluruh Ahli Waris, 2 orang saksi dan lurah;</li> <li>e. Jika hasil sidang klarifikasi waris memenuhi persyaratan maka surat pernyataan ahli waris dilegalisasi oleh Lurah serta mendapatkan nomor register dari Kelurahan, jika hasil sidang tidak memenuhi persyaratan maka Surat Pernyataan Ahli Waris dikembalikan kepada pemohon. Surat Pernyataan Ahli Waris yang sudah dilegalisasi disampaikan kepada pemohon.</li> </ul> |
| 4.       | Jangka waktu penyelesaian             | 1 hari (berkas lengkap dan benar, ahli waris, saksi dan lurah hadir)   |
| 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"> <li>a. Loker Pelayanan;</li> <li>b. Ruang sidang;</li> <li>c. Komputer dan Printer;</li> <li>d. Alat Tulis Kantor (ATK) yaitu Bolpoint, kertas,</li> </ul>  |

|     |  |   |
|-----|--|---|
|     |  | <p>papan pengajuan tandatangan, penggaris dan lainnya;</p> <p>e. Peralatan legalitas (stempel unit dan stempel nama Lurah);</p> <p>f. Buku Register Waris;</p> <p>g. Buku Notulen Sidang Waris;</p> <p>h. Buku tamu;</p> <p>i. Kamera;</p>                              |
| 8.  | Kompetensi pelaksana                       | <p>a. Pengalaman, pengetahuan dan pemahaman pelayanan dari petugas registrasi Pelayanan/ staf kelurahan;</p> <p>b. 5 S (Senyum, Salam, Sapa, Santun, Sopan)</p> <p>c. Minimal SMA/ SMK;</p>   |
| 9.  | Pengawasan internal                        | Sistem pengendalian intern dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh Camat.   |
| 10. | Penanganan pengaduan, saran dan masukan    | <p>Langsung :</p> <p>Petugas di Kantor Kelurahan Pilangbango<br/>Jl. Pilang Widya No.02 Kota Madiun</p> <p>Tidak langsung melalui media :</p> <p>Telpon : (0351) 494006<br/>Kotak Saran/Kotak Pengaduan.</p>  |
| 11. | Jumlah pelaksana                           | 3 orang   |
| 12. | Jaminan pelayanan                          | <p><b>MAKLUMAT PELAYANAN</b></p> <p>Dengan Ini Kami Menyatakan Sanggup Menyelenggarakan Pelayanan Sesuai Standar Pelayanan Yang Telah Ditetapkan Dan Apabila Tidak Menempati Janji Ini, Kami Siap Menerima Sanksi Sesuai Peraturan Perundang-Undangan Yang Berlaku.</p> |
| 13. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | Alat Pemadam Kebakaran, petugas dari 3 pilar (Babinsa, Babinkamtibmas, Lurah)   |
| 14. | Evaluasi kinerja pelaksana                 | <p>a. Evaluasi oleh Camat;</p> <p>b. Laporan Capaian Kinerja Triwulan;</p> <p>c. Review Perilaku pada E-Kinerja setiap bulan oleh atasan langsung;</p>  |

#### 4. PELAYANAN KONSULTASI WARIS, PERTANAHAN, PENDAFTARAN PENDUDUK, DAN PENCATATAN SIPIL

| No. | Komponen    | Uraian  |
|-----|-------------|---|
| 1   | 2           | 3   |
| 1.  | Dasar Hukum | <p>a. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;</p> <p>b. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</p> |

|     |   |   |
|-----|---|---|
|     |   | <p>c. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan;</p> <p>d. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Daring;</p> <p>e. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil.</p> <p>f. Peraturan Walikota Madiun Nomor 82 Tahun 2020 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Rincian Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Kecamatan Dan Kelurahan;</p> |
| 2.  | Persyaratan pelayanan                   | <p>a. KTP Pemohon;</p> <p>b. Bahan yang dikonsultasikan</p>   |
| 3.  | Sistem Mekanisme Prosedur               | <p>a. Pemohon datang ke Kelurahan dengan membawa persyaratan;</p> <p>b. Pemohon mengisi buku tamu Kelurahan;</p> <p>c. Pemohon diarahkan ke Ruang Konsultasi/ Petugas Kelurahan;</p> <p>d. Pemohon melakukan konsultasi dengan Petugas.</p> <p>e. Pemohon mendapatkan informasi dari Petugas.</p>   |
| 4.  | Jangka waktu penyelesaian               | 60 menit  |
| 5.  | Biaya/tarif                             | Gratis  |
| 6.  | Produk layanan                          | Hasil Konsultasi  |
| 7.  | Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas   | <p>a. Ruang konsultasi;</p> <p>b. Alat Tulis Kantor (ATK) yaitu Bolpoint, kertas;</p> <p>c. Buku Konsultasi;</p> <p>d. Buku tamu;</p> <p>e. Telpon Kelurahan</p>  |
| 8.  | Kompetensi pelaksana                    | <p>a. Pengalaman, pengetahuan dan pemahaman pelayanan dari petugas kelurahan;</p> <p>b. 5 S (Senyum, Salam, Sapa, Santun, Sopan)</p> <p>c. Minimal SMA/ SMK;</p>  |
| 9.  | Pengawasan internal                     | Sistem pengendalian intern dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh Kasi Pemerintahan; Sekretaris Kelurahan dan Lurah.   |
| 10. | Penanganan pengaduan, saran dan masukan | <p>Langsung :</p> <p>Petugas di Kantor Kelurahan Pilangbango<br/>Jl. Pilang Widya No.02 Kota Madiun</p> <p>Tidak langsung melalui media :</p> <p>Telpon : (0351) 494006<br/>Kotak Saran/Kotak Pengaduan.</p>  |
| 11. | Jumlah pelaksana                        | 4 orang   |

|     |  |  |
|-----|--|--|
| 12. | Jaminan pelayanan                          | <b>MAKLUMAT PELAYANAN</b><br>Dengan Ini Kami Menyatakan Sanggup Menyelenggarakan Pelayanan Sesuai Standar Pelayanan Yang Telah Ditetapkan Dan Apabila Tidak Menempati Janji Ini, Kami Siap Menerima Sanksi Sesuai Peraturan Perundang-Undangan Yang Berlaku. |
| 13. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | Alat Pemadam Kebakaran, 3 pilar (Babinsa, Bhabinkamtibmas, Lurah)  |
| 14. | Evaluasi kinerja pelaksana                 | a. Evaluasi oleh Lurah;<br>b. Laporan Capaian Kinerja Triwulan;<br>c. Review Perilaku pada E-Kinerja setiap bulan oleh atasan langsung;  |

#### 5. PELAYANAN PERMOHONAN SURAT KEPUTUSAN LURAH TENTANG PENETAPAN PENGURUS RT/RW DAN LEMBAGA MASYARAKAT LAINNYA

| No. | Komponen                  | Uraian  |
|-----|---------------------------|---|
| 1   | 2                         | 3   |
| 1.  | Dasar Hukum               | a. Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 07 Tahun 2013 tentang Rukun Tetangga dan Rukun Warga<br>b. Peraturan Walikota Madiun Nomor 82 Tahun 2020 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Rincian Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Kecamatan Dan Kelurahan;  |
| 2.  | Persyaratan pelayanan     | Persyaratan untuk Pelayanan SK Penetapan RT/RW :<br>a. Berita Acara dan Daftar Hadir Pemilihan RT dan RW;<br>b. Susunan Pengurus RT dan RW terpilih;<br>c. Surat Permohonan Penetapan Pengurus RT dan RW dari Pejabat lama;<br>Persyaratan untuk Pelayanan SK Penetapan Lembaga Masyarakat Lainnya :<br>a. Susunan Pengurus Baru;<br>b. Berita Acara dan Daftar Hadir Musyawarah. |
| 3.  | Sistem Mekanisme Prosedur | a. Pemohon datang ke Kelurahan dengan membawa berkas persyaratan;<br>b. Petugas menerima dan memeriksa berkas pemohon;<br>c. Petugas memproses dan mengajukan pengesahan kepada Kecamatan untuk Surat Keputusan Lurah tentang Penetapan Pengurus RT dan RW;<br>d. Petugas Kelurahan menyampaikan SK RT dan RW kepada pemohon;   |
| 4.  | Jangka waktu penyelesaian | 3 hari kerja  |
| 5.  | Biaya/tarif               | Gratis  |

|     |  |   |
|-----|--|---|
| 6.  | Produk layanan                             | Surat Keputusan Lurah tentang Penetapan Pengurus RT dan RW  |
| 7.  | Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas      | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Loker Pelayanan;</li> <li>b. Ruang tunggu yang nyaman;</li> <li>c. Komputer dan Printer;</li> <li>d. Alat Tulis Kantor (ATK) yaitu Bolpoint, kertas, papan pengajuan tandatangan, penggaris dan lainnya;</li> <li>e. Peralatan legalitas (stempel unit dan stempel nama Lurah)</li> <li>f. Buku Register SK;</li> <li>g. Buku tamu;</li> <li>h. Telpon Kelurahan</li> </ul> |
| 8.  | Kompetensi pelaksana                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pengalaman, pengetahuan dan pemahaman pelayanan dari petugas registrasi Pelayanan/ staf kelurahan;</li> <li>b. 5 S (Senyum, Salam, Sapa, Santun, Sopan)</li> <li>c. Minimal SMA/ SMK.</li> </ul>  |
| 9.  | Pengawasan internal                        | Sistem pengendalian intern dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh Kasi Pemerintahan; Sekretaris Kelurahan dan Lurah.   |
| 10. | Penanganan pengaduan, saran dan masukan    | <p>Langsung :</p> <p>Petugas di Kantor Kelurahan Pilangbango<br/>Jl. Pilang Widya No.02 Kota Madiun</p> <p>Tidak langsung melalui media :</p> <p>Telpon : (0351) 494006<br/>Kotak Saran/Kotak Pengaduan..</p>   |
| 11. | Jumlah pelaksana                           | 4 orang   |
| 12. | Jaminan pelayanan                          | <p style="text-align: center;"><b>MAKLUMAT PELAYANAN</b></p> <p>Dengan Ini Kami Menyatakan Sanggup Menyelenggarakan Pelayanan Sesuai Standar Pelayanan Yang Telah Ditetapkan Dan Apabila Tidak Menempati Janji Ini, Kami Siap Menerima Sanksi Sesuai Peraturan Perundang-Undangan Yang Berlaku.</p>   |
| 13. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | Alat Pemadam Kebakaran, 3 pilar (Babinsa, Bhabinkamtibmas, Lurah)   |
| 14. | Evaluasi kinerja pelaksana                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Evaluasi oleh Lurah;</li> <li>b. Laporan Capaian Kinerja Triwulan;</li> <li>c. Review Perilaku pada E-Kinerja setiap bulan oleh atasan langsung;</li> </ul>   |

## 6. PELAYANAN PERMINTAAN DATA TERKAIT PEMERINTAHAN KELURAHAN

| No.      | Komponen                              | Uraian   |
|----------|---------------------------------------|--|
| <i>1</i> | <i>2</i>                              | <i>3</i>   |
| 1.       | Dasar Hukum                           | a. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 34 Tahun 2007 tentang Pedoman Administrasi Kelurahan<br>b. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 137 Tahun 2017 tentang Kode dan Data Wilayah Administrasi Pemerintahan<br>c. Peraturan Walikota Madiun Nomor 82 Tahun 2020 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Rincian Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Kecamatan Dan Kelurahan;<br>d. Peraturan Walikota Madiun Nomor 38 Tahun 2019 tentang Pedoman Administrasi Kecamatan dan Kelurahan. |
| 2.       | Persyaratan pelayanan                 | Surat Permintaan Data (Masyarakat, Instansi, Akademisi, Perusahaan)  |
| 3.       | Sistem Mekanisme Prosedur             | a. Pemohon datang/ mengirim surat permohonan kepada Kelurahan;<br>b. Petugas menerima surat, menyampaikan ke pimpinan dan menyiapkan data<br>c. Petugas memberikan data sesuai permintaan;   |
| 4.       | Jangka waktu penyelesaian             | 1 hari   |
| 5.       | Biaya/tarif                           | Gratis   |
| 6.       | Produk layanan                        | Data terkait Pemerintahan Kelurahan  |
| 7.       | Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas | a. Ruang Tunggu;<br>b. Komputer dan Printer<br>c. Alat Tulis Kantor (ATK) yaitu Bolpoint, kertas, papan pengajuan tandatangan, penggaris dan lainnya;<br>d. Peralatan legalitas (stempel unit dan stempel nama Lurah);<br>e. Buku Agenda Surat Masuk<br>f. Buku Agenda Surat Keluar;<br>g. Buku tamu;<br>h. Telpon Kelurahan   |

|     |  |   |
|-----|--|---|
| 8.  | Kompetensi pelaksana                       | <p>a. Pengalaman, pengetahuan dan pemahaman pelayanan dari petugas registrasi Pelayanan/ staf kelurahan;</p> <p>b. 5 S (Senyum, Salam, Sapa, Santun, Sopan)</p> <p>c. Minimal SMA/ SMK;</p> <p>d. bisa mengoperasikan komputer;</p>                                     |
| 9.  | Pengawasan internal                        | Sistem pengendalian intern dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh Kasi Pemerintahan; Sekretaris Kelurahan dan Lurah.   |
| 10. | Penanganan pengaduan, saran dan masukan    | <p>Langsung :</p> <p>Petugas di Kantor Kelurahan Pilangbango<br/>Jl. Pilang Widya No.02 Kota Madiun</p> <p>Tidak langsung melalui media :</p> <p>Telpon : (0351) 494006<br/>Kotak Saran/Kotak Pengaduan.</p>  |
| 11. | Jumlah pelaksana                           | 4 orang   |
| 12. | Jaminan pelayanan                          | <p><b>MAKLUMAT PELAYANAN</b></p> <p>Dengan Ini Kami Menyatakan Sanggup Menyelenggarakan Pelayanan Sesuai Standar Pelayanan Yang Telah Ditetapkan Dan Apabila Tidak Menempati Janji Ini, Kami Siap Menerima Sanksi Sesuai Peraturan Perundang-Undangan Yang Berlaku.</p> |
| 1   | 2  | 3   |
| 13. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | Alat Pemadam Kebakaran, 3 pilar (Babinsa, Bhabinkamtibmas, Lurah)   |
| 14. | Evaluasi kinerja pelaksana                 | <p>a. Evaluasi oleh Lurah;</p> <p>b. Laporan Capaian Kinerja Triwulan;</p> <p>c. Review Perilaku pada E-Kinerja setiap bulan oleh atasan langsung;</p>  |

## 7. PELAYANAN SURAT KETERANGAN (BELUM PERNAH MENIKAH)

| No. | Komponen    | Uraian   |
|-----|-------------|--|
| 1   | 2           | 3  |
| 1.  | Dasar Hukum | <p>a. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan ;</p> <p>b. Peraturan Pemerintah Nomor 9 Tahun 1975 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan ;</p> <p>c. Peraturan Walikota Madiun Nomor 82 Tahun 2020 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi,</p> |



|     |   |  |
|-----|---|--|
|     |   | Rincian Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Kecamatan Dan Kelurahan;   |
| 2.  | Persyaratan pelayanan                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Surat Pengantar RT;</li> <li>b. Surat Pernyataan belum pernah menikah bermaterai 6000;</li> <li>c. Foto copy Kartu Keluarga dan menunjukkan yang asli;</li> <li>d. Foto copy E-KTP dan menunjukkan yang aslinya.</li> </ul>  |
| 3.  | Sistem Mekanisme Prosedur               | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pemohon datang langsung ke Kantor Kelurahan dengan membawa berkas persyaratan;</li> <li>b. Petugas menerima dan memeriksa berkas persyaratan pemohon;</li> <li>c. Jika Persyaratan sudah sesuai maka petugas memproses surat keterangan (belum pernah menikah), jika berkas persyaratan tidak sesuai maka berkas dikembalikan kepada pemohon;</li> <li>d. Pemohon menerima Surat Keterangan (belum pernah menikah).</li> </ul> |
| 4.  | Jangka waktu penyelesaian               | 1 hari   |
| 5.  | Biaya/tarif                             | Gratis   |
| 6.  | Produk layanan                          | Surat Keterangan (Belum Pernah Menikah)  |
| 7.  | Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas   | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Ruang Tunggu;</li> <li>b. Komputer dan Printer;</li> <li>c. Alat Tulis Kantor (ATK) yaitu Bolpoint, kertas, papan pengajuan tandatangan, penggaris dan lainnya;</li> <li>d. Peralatan legalitas (stempel unit dan stempel nama Lurah);</li> <li>e. Buku Agenda Surat Keluar;</li> <li>f. Buku tamu;</li> <li>g. Telpon Kelurahan</li> </ul>  |
| 8.  | Kompetensi pelaksana                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pengalaman, pengetahuan dan pemahaman pelayanan dari petugas registrasi Pelayanan/ staf kelurahan;</li> <li>b. 5 S (Senyum, Salam, Sapa, Santun, Sopan)</li> <li>c. Minimal SMA/ SMK;</li> <li>d. bisa mengoperasikan komputer;</li> </ul>   |
| 9.  | Pengawasan internal                     | Sistem pengendalian intern dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh Kasi Pemberdayaan Masyarakat dan Kesejahteraan Sosial; Sekretaris Kelurahan dan Lurah.  |
| 10. | Penanganan pengaduan, saran dan masukan | <p>Langsung :</p> <p>Petugas di Kantor Kelurahan Pilangbango<br/>         Jl. Pilang Widya No.02 Kota Madiun</p> <p>Tidak langsung melalui media :</p> <p>Telpon : (0351) 494006<br/>         Kotak Saran/Kotak Pengaduan.</p>   |

|     |  |  |
|-----|--|--|
| 11. | Jumlah pelaksana                           | 3 orang  |
| 12. | Jaminan pelayanan                          | <b>MAKLUMAT PELAYANAN</b><br>Dengan Ini Kami Menyatakan Sanggup Menyelenggarakan Pelayanan Sesuai Standar Pelayanan Yang Telah Ditetapkan Dan Apabila Tidak Menempati Janji Ini, Kami Siap Menerima Sanksi Sesuai Peraturan Perundang-Undangan Yang Berlaku. |
| 1   | 2  | 3  |
| 13. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | Alat Pemadam Kebakaran dan tiga pilar (Lurah, Babinsa, Bhabinkamtibmas)  |
| 14. | Evaluasi kinerja pelaksana                 | a. Evaluasi oleh Lurah;<br>b. Laporan Capaian Kinerja Triwulan;<br>c. Review Perilaku pada E-Kinerja setiap bulan oleh atasan langsung;  |

## 8. PELAYANAN SURAT PERMOHONAN NIKAH

| No. | Komponen              | Uraian   |
|-----|-----------------------|--|
| 1   | 2                     | 3  |
| 1.  | Dasar Hukum           | a. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan ;<br>b. Peraturan Pemerintah Nomor 9 Tahun 1975 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan ;<br>c. Keputusan Direktorat Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam Nomor 713 Tahun 2018 tentang Penetapan Formulir dan Laporan PNPB-NR<br>d. Peraturan Walikota Madiun Nomor 82 Tahun 2020 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Rincian Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Kecamatan Dan Kelurahan;                                  |
| 2.  | Persyaratan pelayanan | Surat Permohonan Nikah :<br>a. Surat Pengantar RT;<br>b. Fotocopy Kartu Keluarga dan menunjukan KK yang asli;<br>c. Fotocopy E-KTP dan menunjukkan yang aslinya;<br>d. Fotocopy Ijazah terakhir (calon suami istri);<br>e. Surat Pelolosan (N1-N4);<br>f. Surat Pernyataan Belum Nikah bermaterai 6000;<br>g. Fotocopy Surat Keterangan Sehat dari Dokter;<br>h. Akte Cerai (Janda/Duda);<br>i. Akte Cerai Mati (Janda/Duda);<br>j. Pas Foto berwarna 3 x 4 sebanyak 2 lembar background biru (calon suami istri); |

|    |                                       |  |
|----|---------------------------------------|--|
|    |                                       | <p>Surat Permohonan Numpang Nikah :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Surat Keterangan Bepergian</li> <li>Surat Pengantar RT;</li> <li>Fotocopy Kartu Keluarga dan menunjukkan KK asli;</li> <li>Fotocopy E-KTP dan menunjukkan yang aslinya;</li> <li>Fotocopy Ijazah terakhir (calon suami istri);</li> <li>Surat Pelolosan (N1-N4);</li> <li>Surat Pernyataan Belum Nikah bermaterai 6000;</li> <li>Fotocopy Surat Keterangan Sehat dari Dokter;</li> <li>Akte Cerai (Janda/Duda);</li> <li>Akte Cerai Mati (Janda/Duda);</li> <li>Pas Foto berwarna 3 x 4 sebanyak 2 lembar background biru (calon suami istri);</li> </ol> |
| 3. | Sistem Mekanisme Prosedur             | <ol style="list-style-type: none"> <li>Pemohon datang langsung ke Kantor Kelurahan dengan membawa berkas persyaratan;</li> <li>Petugas menerima dan memeriksa berkas</li> </ol>  |
|    |                                       | <ol style="list-style-type: none"> <li>persyaratan pemohon;</li> <li>Jika Persyaratan sudah sesuai maka petugas memproses surat permohonan nikah, jika berkas persyaratan tidak sesuai maka berkas dikembalikan kepada pemohon;</li> <li>Pemohon menerima Surat Permohonan Nikah.</li> </ol>   |
| 4. | Jangka waktu penyelesaian             | 1 hari kerja   |
| 5. | Biaya/tarif                           | Gratis   |
| 6. | Produk layanan                        | Surat Permohonan Nikah   |
| 7. | Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas | <ol style="list-style-type: none"> <li>Loket Pelayanan;</li> <li>Ruang Tunggu;</li> <li>Komputer dan Printer;</li> <li>Alat Tulis Kantor (ATK) yaitu Bolpoint, kertas, papan pengajuan tandatangan, penggaris dan lainnya;</li> <li>Peralatan legalitas (stempel unit dan stempel nama Lurah);</li> <li>Buku Register NTCR;</li> <li>Buku tamu;</li> <li>Telpon Kelurahan.</li> </ol>  |
| 8. | Kompetensi pelaksana                  | <ol style="list-style-type: none"> <li>Pengalaman, pengetahuan dan pemahaman pelayanan dari petugas registrasi Pelayanan/ staf kelurahan;</li> <li>5 S (Senyum, Salam, Sapa, Santun, Sopan)</li> <li>Minimal SMA/ SMK;</li> <li>bisa mengoperasikan komputer;</li> </ol>   |

|     |  |  |
|-----|--|--|
| 9.  | Pengawasan internal                        | Sistem pengendalian intern dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh Kasi Pemberdayaan Masyarakat dan Kesejahteraan Sosial; Sekretaris Kelurahan dan Lurah.  |
| 10. | Penanganan pengaduan, saran dan masukan    | Langsung :<br>Petugas di Kantor Kelurahan Pilangbango<br>Jl. Pilang Widya No.02 Kota Madiun<br><br>Tidak langsung melalui media :<br>Telpon : (0351) 494006<br>Kotak Saran/Kotak Pengaduan.  |
| 11. | Jumlah pelaksana                           | 4 orang  |
| 12. | Jaminan pelayanan                          | <b>MAKLUMAT PELAYANAN</b><br>Dengan Ini Kami Menyatakan Sanggup Menyelenggarakan Pelayanan Sesuai Standar Pelayanan Yang Telah Ditetapkan Dan Apabila Tidak Menempati Janji Ini, Kami Siap Menerima Sanksi Sesuai Peraturan Perundang-Undangan Yang Berlaku. |
| 13. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | Alat Pemadam Kebakaran, 3 pilar (Babinsa, Bhabinkamtibmas, Lurah)  |
| 14. | Evaluasi kinerja pelaksana                 | a. Evaluasi oleh Lurah;<br>b. Laporan Capaian Kinerja Triwulan;<br>c. Review Perilaku pada E-Kinerja setiap bulan oleh atasan langsung;  |

## 9. PELAYANAN SURAT KETERANGAN (PERMOHONAN CERAI)

| No.      | Komponen              | Uraian   |
|----------|-----------------------|--|
| <i>1</i> | <i>2</i>              | <i>3</i>   |
| 1.       | Dasar Hukum           | a. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan ;<br>b. Peraturan Pemerintah Nomor 9 Tahun 1975 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan ;<br>c. Peraturan Walikota Madiun Nomor 82 Tahun 2020 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Rincian Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Kecamatan Dan Kelurahan; |
| 2.       | Persyaratan pelayanan | Surat Permohonan Cerai :<br>a. Surat Pernyataan Penyebab Perceraian dari Pemohon bermaterai 6000;<br>b. Pengantar RT;<br>c. Fotocopy Kartu Keluarga dan menunjukan KK yang asli;<br>d. Fotocopy E-KTP dan menunjukkan yang aslinya;<br>e. Pas Foto berwarna 3 x 4 sebanyak 1 lembar (suami/istri);   |

|     |   |   |
|-----|---|---|
| 3.  | Sistem Mekanisme Prosedur               | <p>a. Pemohon datang langsung ke Kantor Kelurahan dengan membawa berkas persyaratan;</p> <p>b. Petugas menerima dan memeriksa berkas persyaratan pemohon;</p> <p>c. Jika Persyaratan sudah sesuai maka petugas memproses surat keterangan (permohonan cerai), jika berkas persyaratan tidak sesuai maka berkas dikembalikan kepada pemohon;</p> <p>d. Pemohon menerima Surat Keterangan (Permohonan Cerai).</p> |
| 4.  | Jangka waktu penyelesaian               | 1 hari kerja  |
| 5.  | Biaya/tarif                             | Gratis  |
| 6.  | Produk layanan                          | Surat Keterangan (Permohonan Cerai)   |
| 7.  | Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas   | <p>a. Loker Pelayanan;</p> <p>b. Ruang Tunggu;</p> <p>c. Komputer dan Printer;</p> <p>d. Alat Tulis Kantor (ATK) yaitu Bolpoint, kertas, papan pengajuan tandatangan, penggaris dan lainnya;</p> <p>e. Peralatan legalitas (stempel unit dan stempel nama Lurah);</p> <p>f. Buku Register NTCR;</p> <p>g. Buku tamu;</p> <p>h. Telpon Kelurahan.</p>  |
| 8.  | Kompetensi pelaksana                    | <p>a. Pengalaman, pengetahuan dan pemahaman pelayanan dari petugas registrasi Pelayanan/staf kelurahan;</p> <p>b. 5 S (Senyum, Salam, Sapa, Santun, Sopan)</p> <p>c. Minimal SMA/ SMK;</p> <p>d. bisa mengoperasikan komputer;</p>  |
| 9.  | Pengawasan internal                     | Sistem pengendalian intern dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh Kasi Pemberdayaan Masyarakat dan Kesejahteraan Sosial; Sekretaris Kelurahan dan Lurah.   |
| 10. | Penanganan pengaduan, saran dan masukan | <p>Langsung :</p> <p>Petugas di Kantor Kelurahan Pilangbango<br/>Jl. Pilang Widya No.02 Kota Madiun</p> <p>Tidak langsung melalui media :</p> <p>Telpon : (0351) 494006</p> <p>Kotak Saran/Kotak Pengaduan.</p>   |
| 11. | Jumlah pelaksana                        | 4 orang   |
| 1   | 2                                       | 3   |
| 12. | Jaminan pelayanan                       | <p style="text-align: center;"><b>MAKLUMAT PELAYANAN</b></p> <p>Dengan Ini Kami Menyatakan Sanggup Menyelenggarakan Pelayanan Sesuai Standar Pelayanan Yang Telah Ditetapkan Dan Apabila Tidak Menempati Janji Ini, Kami Siap Menerima Sanksi Sesuai Peraturan Perundang-Undangan Yang Berlaku.</p>   |

|     |  |   |
|-----|--|---|
| 13. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | Alat Pemadam Kebakaran, 3 pilar (Babinsa, Bhabinkamtibmas, Lurah)   |
| 14. | Evaluasi kinerja pelaksana                 | a. Evaluasi oleh Lurah;<br>b. Laporan Capaian Kinerja Triwulan;<br>c. Review Perilaku pada E-Kinerja setiap bulan oleh atasan langsung; |

#### 10. PELAYANAN PENGURUSAN SURAT KETERANGAN TIDAK MAMPU (SKTM)

| No. | Komponen              | Uraian   |
|-----|-----------------------|--|
| 1   | 2                     | 3  |
| 1.  | Dasar Hukum           | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial</li> <li>b. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2011 tentang Penanganan Fakir Miskin;</li> <li>c. Peraturan Pemerintah Nomor 39 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial</li> <li>d. Peraturan Pemerintah Nomor 63 Tahun 2013 tentang Pelaksanaan Upaya Penanganan Fakir Miskin melalui Pendekatan Wilayah</li> <li>e. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal</li> <li>f. Peraturan Presiden Nomor 166 Tahun 2014 tentang Program Percepatan Penanggulangan Kemiskinan</li> <li>g. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2015 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 15 Tahun 2010 tentang Percepatan Penanggulangan Kemiskinan</li> <li>h. Peraturan Presiden Nomor 166 Tahun 2014 tentang Program Percepatan Penanggulangan Kemiskinan</li> <li>i. Peraturan Menteri Sosial Nomor 28 Tahun 2017 tentang Pedoman Umum Verifikasi dan Validasi Data Terpadu Penanganan Fakir Miskin dan Orang Tidak Mampu</li> <li>j. Peraturan Menteri Sosial Nomor 15 Tahun 2018 tentang Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu untuk Penanganan Fakir Miskin dan Orang Tidak Mampu.</li> <li>k. Peraturan Walikota Madiun Nomor 82 Tahun 2020 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Rincian Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Kecamatan Dan Kelurahan;</li> </ul> |
| 2.  | Persyaratan pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Surat Pengantar RT;</li> <li>b. Foto copy Kartu Keluarga dan menunjukkan yang asli;</li> </ul>   |

|     |   |  |
|-----|---|--|
|     |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>c. Foto copy E-KTP dan menunjukkan yang aslinya;</li> <li>d. Surat Pernyataan belum terekam pada DTKS (Data Terpadu Kesejahteraan Sosial).</li> </ul>   |
| 3.  | Sistem Mekanisme Prosedur               | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pemohon datang langsung ke Kantor Kelurahan dengan membawa berkas persyaratan;</li> <li>b. Petugas menerima dan memeriksa berkas persyaratan pemohon;</li> <li>c. Jika Persyaratan sudah sesuai maka petugas memproses surat keterangan tidak mampu, jika berkas persyaratan tidak sesuai maka berkas dikembalikan kepada pemohon;</li> <li>d. Pemohon menerima Surat Keterangan Tidak Mampu.</li> </ul> |
| 4.  | Jangka waktu penyelesaian               | 15 menit   |
| 5.  | Biaya/tarif                             | Gratis   |
| 6.  | Produk layanan                          | Surat Keterangan Tidak Mampu   |
| 7.  | Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas   | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Ruang Tunggu;</li> <li>b. Komputer dan Printer;</li> <li>c. Alat Tulis Kantor (ATK) yaitu Bolpoint, kertas, papan pengajuan tandatangan, penggaris dan lainnya;</li> <li>d. Peralatan legalitas (stempel unit dan stempel nama Lurah);</li> <li>e. Buku Register SKTM;</li> <li>f. Buku tamu;</li> <li>g. Telpon Kelurahan</li> </ul>  |
| 8.  | Kompetensi pelaksana                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pengalaman, pengetahuan dan pemahaman pelayanan dari petugas registrasi Pelayanan/ staf kelurahan;</li> <li>b. 5 S (Senyum, Salam, Sapa, Santun, Sopan)</li> <li>c. Minimal SMA/ SMK;</li> <li>d. bisa mengoperasikan komputer;</li> </ul>   |
| 9.  | Pengawasan internal                     | Sistem pengendalian intern dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh Kasi Pemberdayaan Masyarakat dan Kesejahteraan Sosial; Sekretaris Kelurahan dan Lurah.  |
| 10. | Penanganan pengaduan, saran dan masukan | <p>Langsung :</p> <p>Petugas di Kantor Kelurahan Pilangbango<br/>Jl. Pilang Widya No.02 Kota Madiun</p> <p>Tidak langsung melalui media :</p> <p>Telpon : (0351) 494006<br/>Kotak Saran/Kotak Pengaduan.</p>   |
| 11. | Jumlah pelaksana                        | 4 orang  |

|     |  |  |
|-----|--|--|
| 12. | Jaminan pelayanan                          | <b>MAKLUMAT PELAYANAN</b><br>Dengan Ini Kami Menyatakan Sanggup Menyelenggarakan Pelayanan Sesuai Standar Pelayanan Yang Telah Ditetapkan Dan Apabila Tidak Menempati Janji Ini, Kami Siap Menerima Sanksi Sesuai Peraturan Perundang-Undangan Yang Berlaku. |
| 13. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | Alat Pemadam Kebakaran, 3 pilar (Babinsa, Bhabinkamtibmas, Lurah)  |
| 14. | Evaluasi kinerja pelaksana                 | a. Evaluasi oleh Lurah;<br>b. Laporan Capaian Kinerja Triwulan;<br>c. Review Perilaku pada E-Kinerja setiap bulan oleh atasan langsung;  |

#### 11. PELAYANAN PERMINTAAN USULAN DATA PENERIMA BANTUAN SOSIAL (LANSIA NON POTENSIAL)

| No.      | Komponen              | Uraian   |
|----------|-----------------------|--|
| <i>1</i> | <i>2</i>              | <i>3</i>   |
| 1.       | Dasar Hukum           | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Undang-Undang nomor 13 Tahun 1998 tentang Kesejahteraan Lanjut Usia;</li> <li>b. Undang-Undang nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Usia;</li> <li>c. Undang-Undang nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan;</li> <li>d. Peraturan Pemerintah Nomor 43 Tahun 2004 tentang Pelaksanaan Upaya Peningkatan Kesejahteraan Lanjut Usia;</li> <li>e. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 32 Tahun 2011 tentang Pedoman Pemberian Hibah dan Bantuan Sosial yang bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 123 Tahun 2018;</li> <li>f. Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 5 Tahun 2014 tentang Upaya Peningkatan Kesejahteraan Sosial Lanjut Usia.</li> <li>g. Peraturan Walikota Madiun Nomor 82 Tahun 2020 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Rincian Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Kecamatan Dan Kelurahan;</li> </ul> |
| 2.       | Persyaratan pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Surat Permintaan Data dari Dinas Sosial;</li> <li>b. Data Usulan Penerima Bantuan dari RT (dilampiri Fotocopy Kartu Keluarga, KTP, SKTM, Surat Pengantar dari RT, Foto Calon Penerima).</li> </ul>   |



|     |   |  |
|-----|---|--|
| 3.  | Sistem Mekanisme Prosedur               | <p>a. Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak mengirim surat permintaan data calon penerima bantuan sosial kepada Kelurahan;</p> <p>b. Petugas menginventarisir dan survei bersama Pekerja Sosial Masyarakat (PSM) kepada calon penerima bantuan sosial;</p> <p>c. Petugas memproses dan memberikan data sesuai permintaan kepada Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak;</p> |
| 4.  | Jangka waktu penyelesaian               | 1 bulan  |
| 5.  | Biaya/tarif                             | Gratis   |
| 6.  | Produk layanan                          | Data terkait Calon Penerima Bantuan Sosial   |
| 7.  | Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas   | <p>a. Komputer dan Printer;</p> <p>b. Kendaraan Operasional;</p> <p>c. Kamera;</p> <p>d. Alat Tulis Kantor (ATK) yaitu Bolpoint, kertas, papan pengajuan tandatangan, penggaris dan lainnya;</p> <p>e. Peralatan legalitas (stempel unit dan stempel nama Lurah);</p> <p>f. Buku Agenda Surat Masuk;</p> <p>g. Buku Register Umum;</p> <p>h. Telpon Kelurahan.</p>   |
| 8.  | Kompetensi pelaksana                    | <p>a. Pengalaman, pengetahuan dan pemahaman pelayanan dari petugas registrasi Pelayanan/staf kelurahan;</p> <p>b. 5 S (Senyum, Salam, Sapa, Santun, Sopan)</p> <p>c. Minimal SMA/ SMK;</p> <p>d. bisa mengoperasikan komputer;</p>   |
| 9.  | Pengawasan internal                     | Sistem pengendalian internal dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh Kasi Kesejahteraan Sosial Kecamatan, Kasi Pemberdayaan Masyarakat dan Kesejahteraan Sosial; Sekretaris Kelurahan dan Lurah.   |
| 10. | Penanganan pengaduan, saran dan masukan | <p>Langsung :</p> <p>Petugas di Kantor Kelurahan Pilangbango<br/>Jl. Pilang Widya No.02 Kota Madiun</p> <p>Tidak langsung melalui media :</p> <p>Telpon : (0351) 494006</p> <p>Kotak Saran/Kotak Pengaduan.</p>  |
| 11. | Jumlah pelaksana                        | 8 orang  |
| 12. | Jaminan pelayanan                       | <p style="text-align: center;"><b>MAKLUMAT PELAYANAN</b></p> <p>Dengan Ini Kami Menyatakan Sanggup Menyelenggarakan Pelayanan Sesuai Standar Pelayanan Yang Telah Ditetapkan Dan Apabila Tidak Menempati Janji Ini, Kami Siap Menerima Sanksi Sesuai Peraturan Perundang-Undangan Yang Berlaku.</p>  |

|     |  |   |
|-----|--|---|
| 13. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | Alat Pemadam Kebakaran, 3 pilar (Babinsa, Bhabinkamtibmas, Lurah)   |
| 14. | Evaluasi kinerja pelaksana                 | a. Evaluasi oleh Lurah;<br>b. Laporan Capaian Kinerja Triwulan;<br>c. Review Perilaku pada E-Kinerja setiap bulan oleh atasan langsung; |

## 12. PELAYANAN LEGALISASI PROPOSAL BANTUAN HIBAH

| No.      | Komponen                  | Uraian   |
|----------|---------------------------|--|
| <i>1</i> | <i>2</i>                  | <i>3</i>   |
| 1.       | Dasar Hukum               | a. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 14 Tahun 2016 tentang Pedoman Hibah dan Bantuan Sosial yang Bersumber dari APBD<br>b. Peraturan Walikota Madiun Nomor 82 Tahun 2020 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Rincian Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Kecamatan Dan Kelurahan;<br>c. Peraturan Walikota Madiun Nomor 03 Tahun 2019 tentang Pedoman pemberian hibah, bantuan sosial, dan bantuan keuangan yang bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja daerah Kota Madiun |
| 2.       | Persyaratan pelayanan     | a. Tempat ibadah yang sudah terdaftar sebagai penerima bantuan hibah di APBD Kota Madiun;<br>b. Pengajuan Proposal Bantuan Hibah.  |
| 3.       | Sistem Mekanisme Prosedur | a. Pemohon datang langsung ke Kantor Kelurahan dengan membawa berkas persyaratan;<br>b. Petugas menerima dan memeriksa berkas persyaratan pemohon;<br>c. Jika Persyaratan sudah sesuai maka petugas memproses Rekomendasi Bantuan Hibah, jika berkas persyaratan tidak sesuai maka berkas dikembalikan kepada pemohon;<br>d. Pemohon menerima Bantuan Hibah.   |
| 4.       | Jangka waktu penyelesaian | 1 hari kerja   |
| 5.       | Biaya/tarif               | Gratis   |
| 6.       | Produk layanan            | Proposal Bantuan Hibah yang sudah dilegalisasi   |

|     |  |  |
|-----|--|--|
| 7.  | Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas      | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Ruang Tunggu;</li> <li>b. Komputer dan Printer;</li> <li>c. Alat Tulis Kantor (ATK) yaitu Bolpoint, kertas, papan pengajuan tandatangan, penggaris dan lainnya;</li> <li>d. Peralatan legalitas (stempel unit dan stempel nama Lurah);</li> <li>e. Buku Agenda Surat Masuk;</li> <li>f. Buku Agenda Surat Keluar;</li> <li>g. Buku tamu;</li> <li>h. Telpon Kelurahan</li> </ul> |
| 8.  | Kompetensi pelaksana                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pengalaman, pengetahuan dan pemahaman pelayanan dari petugas registrasi Pelayanan/ staf kelurahan;</li> <li>b. 5 S (Senyum, Salam, Sapa, Santun, Sopan)</li> <li>c. Minimal SMA/ SMK;</li> </ul>   |
| 9.  | Pengawasan internal                        | Sistem pengendalian intern dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh Kasi Pemberdayaan Masyarakat dan Kesejahteraan Sosial; Sekretaris Kelurahan dan Lurah.  |
| 10. | Penanganan pengaduan, saran dan masukan    | <p>Langsung :</p> <p>Petugas di Kantor Kelurahan Pilangbango<br/>Jl. Pilang Widya No.02 Kota Madiun</p> <p>Tidak langsung melalui media :</p> <p>Telpon : (0351) 494006<br/>Kotak Saran/Kotak Pengaduan.</p>   |
| 11. | Jumlah pelaksana                           | 4 orang  |
| 12. | Jaminan pelayanan                          | <p style="text-align: center;"><b>MAKLUMAT PELAYANAN</b></p> <p>Dengan Ini Kami Menyatakan Sanggup Menyelenggarakan Pelayanan Sesuai Standar Pelayanan Yang Telah Ditetapkan Dan Apabila Tidak Menempati Janji Ini, Kami Siap Menerima Sanksi Sesuai Peraturan Perundang-Undangan Yang Berlaku.</p>  |
| 1   | 2  | 3  |
| 13. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | Alat Pemadam Kebakaran, 3 pilar (Babinsa, Bhabinkamtibmas, Lurah)  |
| 14. | Evaluasi kinerja pelaksana                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Evaluasi oleh Lurah;</li> <li>b. Review Perilaku pada E-Kinerja setiap bulan oleh atasan langsung;</li> </ul>  |

### 13. PELAYANAN PENERIMAAN USULAN MUSRENBANG

| No. | Komponen                  | Uraian  |
|-----|---------------------------|---|
| 1   | 2                         | 3   |
| 1.  | Dasar Hukum               | <p>a. Peraturan Pemerintah Nomor 39 Tahun 2006 tentang Tata Cara Pengendalian dan Evaluasi Pelaksanaan Rencana Pembangunan</p> <p>b. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 86 Tahun 2017 tentang Tata Cara Perencanaan, Pengendalian dan Evaluasi Pembangunan Daerah, Tata Cara Evaluasi Rancangan Peraturan Daerah tentang Rencana Pembangunan Jangka Panjang Daerah dan Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah, serta Tata Cara Perubahan Rencana Pembangunan Jangka Panjang Daerah, Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah, dan Rencana Kerja Pemerintah Daerah</p> <p>c. Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 05 Tahun 2009 tentang Rencana Pembangunan Jangka Panjang (RPJP) Kota Madiun Tahun 2005-2025</p> <p>d. Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 06 Tahun 2009 tentang Sistem Perencanaan Pembangunan dan Penganggaran Daerah</p> <p>e. Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 17 Tahun 2019 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Kota Madiun Tahun 2019-2024</p> <p>f. Peraturan Walikota Madiun Nomor 82 Tahun 2020 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Rincian Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Kecamatan Dan Kelurahan;</p> |
| 2.  | Persyaratan pelayanan     | Data usulan Fisik dan Non Fisik disampaikan melalui RT/RW berisi alamat, volume usulan, biaya, dokumentasi, foto kondisi lapangan.  |
| 3.  | Sistem Mekanisme Prosedur | <p>Masyarakat menyampaikan usulan fisik dan non fisik melalui RT/RW,</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. RT/RW mengusulkan ke Kantor Kelurahan pada saat Pra-Musrenbang Kelurahan;</li> <li>2. Petugas Kelurahan cek lapangan untuk menentukan usulan skala prioritas;</li> <li>3. Pelaksanaan Musrenbang Kelurahan dengan peserta LPMK, RT/RW, Karang Taruna, Tim Penggerak PKK, Tokoh Masyarakat, Tokoh Agama, Forum Anak, Kelompok Informasi Masyarakat beserta penyampaian hasilnya.</li> </ol>   |
| 4.  | Jangka waktu penyelesaian | 10 hari kerja   |
| 5.  | Biaya/tarif               | Gratis  |

|     |  |  |
|-----|--|--|
| 6.  | Produk layanan                             | Hasil Musrenbang Kelurahan   |
| 7.  | Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas      | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Ruang Rapat;</li> <li>b. Kendaraan Operasional;</li> <li>c. Kamera;</li> <li>d. Komputer dan Printer;</li> <li>e. Alat Tulis Kantor (ATK) yaitu Bolpoint, kertas, papan pengajuan tandatangan, penggaris dan lainnya;</li> <li>f. Peralatan legalitas (stempel unit dan stempel nama Lurah);</li> <li>g. Aplikasi E-Planning;</li> <li>h. Daftar Hadir;</li> <li>i. Telpon Kelurahan.</li> </ul> |
| 8.  | Kompetensi pelaksana                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pengalaman, pengetahuan dan pemahaman pelayanan dari petugas registrasi Pelayanan/staf kelurahan;</li> <li>b. 5 S (Senyum, Salam, Sapa, Santun, Sopan)</li> <li>c. Minimal SMA/ SMK;</li> <li>d. bisa mengoperasikan komputer;</li> </ul>  |
| 9.  | Pengawasan internal                        | Sistem pengendalian intern dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh Kasi Pemberdayaan Masyarakat dan Kesejahteraan Sosial; Sekretaris Kelurahan dan Lurah.  |
| 10. | Penanganan pengaduan, saran dan masukan    | <p>Langsung :</p> <p>Petugas di Kantor Kelurahan Pilangbango<br/>Jl. Pilang Widya No.02 Kota Madiun</p> <p>Tidak langsung melalui media :</p> <p>Telpon : (0351) 494006<br/>Kotak Saran/Kotak Pengaduan.</p>   |
| 11. | Jumlah pelaksana                           | 5 orang  |
| 12. | Jaminan pelayanan                          | <p style="text-align: center;"><b>MAKLUMAT PELAYANAN</b></p> <p>Dengan Ini Kami Menyatakan Sanggup Menyelenggarakan Pelayanan Sesuai Standar Pelayanan Yang Telah Ditetapkan Dan Apabila Tidak Menempati Janji Ini, Kami Siap Menerima Sanksi Sesuai Peraturan Perundang-Undangan Yang Berlaku.</p>  |
| 13. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | Alat Pemadam Kebakaran, 3 pilar (Babinsa, Bhabinkamtibmas, Lurah)  |
| 14. | Evaluasi kinerja pelaksana                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Evaluasi oleh Lurah;</li> <li>b. Laporan Capaian Kinerja Triwulan;</li> <li>c. Review Perilaku pada E-Kinerja setiap bulan oleh atasan langsung.</li> </ul>  |

**14. PELAYANAN SURAT KETERANGAN (PENGAJUAN NOMOR INDUK KESENIAN)**

| No.      | Komponen                              | Uraian  |
|----------|---------------------------------------|---|
| <i>1</i> | <i>2</i>                              | <i>3</i>  |
| 1.       | Dasar Hukum                           | a. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 52 Tahun 2007 tentang Pedoman Pelestarian dan Pengembangan Adat Istiadat dan Nilai Sosial Budaya Masyarakat;<br>b. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 57 Tahun 2007 tentang Pemrosesan Pemberian Rekomendasi Izin Pendirian Lembaga Pendidikan/Sanggar di Bidang Seni Budaya;<br>c. Peraturan Menteri Kebudayaan dan Pariwisata Nomor PM.106/HK 501/MKP/2010 tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesenian;<br>d. Peraturan Walikota Madiun Nomor 82 Tahun 2020 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Rincian Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Kecamatan Dan Kelurahan; |
| 2.       | Persyaratan pelayanan                 | a. Surat Pengantar RT;<br>b. Profil Kelompok Kesenian.  |
| 3.       | Sistem Mekanisme Prosedur             | a. Pemohon datang langsung ke Kantor Kelurahan dengan membawa berkas persyaratan;<br>b. Petugas menerima dan memeriksa berkas persyaratan pemohon;<br>c. Jika Persyaratan sudah sesuai maka petugas memproses surat keterangan (pengajuan nomor induk kesenian), jika berkas persyaratan tidak sesuai maka berkas dikembalikan kepada pemohon;<br>d. Pemohon menerima Surat Keterangan (pengajuan nomor induk kesenian).  |
| 4.       | Jangka waktu penyelesaian             | 1 hari kerja  |
| 5.       | Biaya/tarif                           | Gratis  |
| 6.       | Produk layanan                        | Surat Keterangan (Pengajuan Nomor Induk Kesenian)   |
| 7.       | Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas | a. Ruang Tunggu;<br>b. Komputer dan Printer;<br>c. Alat Tulis Kantor (ATK) yaitu Bolpoint, kertas, papan pengajuan tandatangan, penggaris dan lainnya;<br>d. Peralatan legalitas (stempel unit dan stempel nama Lurah);<br>e. Buku Register Umum;<br>f. Buku tamu;<br>g. Telpon Kelurahan   |

|     |  |   |
|-----|--|---|
| 8.  | Kompetensi pelaksana                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pengalaman, pengetahuan dan pemahaman pelayanan dari petugas registrasi Pelayanan/ staf kelurahan;</li> <li>b. 5 S (Senyum, Salam, Sapa, Santun, Sopan)</li> <li>c. Minimal SMA/ SMK;</li> <li>d. bisa mengoperasikan komputer;</li> </ul>                |
| 9.  | Pengawasan internal                        | Sistem pengendalian intern dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh Kasi Pemberdayaan Masyarakat dan Kesejahteraan Sosial; Sekretaris Kelurahan dan Lurah.   |
| 10. | Penanganan pengaduan, saran dan masukan    | <p>Langsung :</p> <p>Petugas di Kantor Kelurahan Pilangbango<br/>Jl. Pilang Widya No.02 Kota Madiun</p> <p>Tidak langsung melalui media :</p> <p>Telpon : (0351) 494006<br/>Kotak Saran/Kotak Pengaduan.</p>  |
| 11. | Jumlah pelaksana                           | 4 orang   |
| 12. | Jaminan pelayanan                          | <p style="text-align: center;"><b>MAKLUMAT PELAYANAN</b></p> <p>Dengan Ini Kami Menyatakan Sanggup Menyelenggarakan Pelayanan Sesuai Standar Pelayanan Yang Telah Ditetapkan Dan Apabila Tidak Menempati Janji Ini, Kami Siap Menerima Sanksi Sesuai Peraturan Perundang-Undangan Yang Berlaku.</p> |
| 13. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | Alat Pemadam Kebakaran, 3 pilar (Babinsa, Bhabinkamtibmas, Lurah)   |
| 14. | Evaluasi kinerja pelaksana                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Evaluasi oleh Lurah;</li> <li>b. Laporan Capaian Kinerja Triwulan;</li> <li>c. Review Perilaku pada E-Kinerja setiap bulan oleh atasan langsung;</li> </ul>   |

#### 15. PELAYANAN SURAT KETERANGAN KREDIT/PINJAM UANG DI BANK ATAU LEMBAGA KEUANGAN YANG LAINNYA

| No.      | Komponen                       | Uraian   |
|----------|--------------------------------|--|
| <i>1</i> | <i>2</i>                       | <i>3</i>   |
| 1.       | Dasar Hukum                    | a. Peraturan Walikota Madiun Nomor 53 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Rincian Tugas dan Tata Kerja Kelurahan.  |
| 2.       | Persyaratan pelayanan          | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Surat Pengantar RT;</li> <li>b. Foto copy Kartu Keluarga;</li> <li>c. Foto copy E-KTP;</li> </ul>  |
| 3.       | Sistem, mekanisme dan prosedur | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pemohon datang membawa berkas persyaratan;</li> <li>b. Petugas menerima dan memeriksa berkas;</li> <li>c. Jika berkas lengkap petugas membuat surat keterangan, jika belum lengkap dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi;</li> <li>d. Pemohon menerima Surat Keterangan.</li> </ul> |

|     |  |  |
|-----|--|--|
| 4.  | Jangka waktu penyelesaian                  | 1 hari kerja   |
| 5.  | Biaya/tarif                                | Gratis   |
| 6.  | Produk layanan                             | Surat Keterangan Pengajuan Kredit/Pinjam Uang di Bank atau Lembaga Keuangan Lainnya  |
| 7.  | Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas      | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Ruang Tunggu;</li> <li>b. Komputer dan Printer;</li> <li>c. Alat Tulis Kantor (ATK) yaitu Bolpoint, kertas, papan pengajuan tandatangan, penggaris dan lainnya;</li> <li>d. Peralatan legalitas (stempel unit dan stempel nama Lurah);</li> <li>e. Buku Register Umum/ Kredit/ Usaha;</li> <li>f. Buku tamu;</li> <li>g. Telpon Kelurahan</li> </ul> |
| 8.  | Kompetensi pelaksana                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pengalaman, pengetahuan dan pemahaman pelayanan dari petugas registrasi Pelayanan/ staf kelurahan;</li> <li>b. 5 S (Senyum, Salam, Sapa, Santun, Sopan)</li> <li>c. Minimal SMA/ SMK;</li> <li>d. bisa mengoperasikan komputer;</li> </ul>   |
| 9.  | Pengawasan internal                        | Sistem pengendalian intern dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh Kasi Kesejahteraan Sosial; Sekretaris Kelurahan dan Lurah.  |
| 10. | Penanganan pengaduan, saran dan masukan    | <p>Langsung :</p> <p>Petugas di Kantor Kelurahan Pilangbango<br/>Jl. Pilang Widya No.02 Kota Madiun</p> <p>Tidak langsung melalui media :</p> <p>Telpon : (0351) 494006<br/>Kotak Saran/Kotak Pengaduan.</p>   |
| 11. | Jumlah pelaksana                           | 4 orang  |
| 12. | Jaminan pelayanan                          | <p style="text-align: center;"><b>MAKLUMAT PELAYANAN</b></p> <p>Dengan Ini Kami Menyatakan Sanggup Menyelenggarakan Pelayanan Sesuai Standar Pelayanan Yang Telah Ditetapkan Dan Apabila Tidak Menempati Janji Ini, Kami Siap Menerima Sanksi Sesuai Peraturan Perundang-Undangan Yang Berlaku.</p>  |
| 13. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | Alat Pemadam Kebakaran, 3 pilar (Babinsa, Bhabinkamtibmas, Lurah)  |
| 14. | Evaluasi kinerja pelaksana                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Evaluasi oleh Lurah;</li> <li>b. Laporan Capaian Kinerja Triwulan;</li> <li>c. Review Perilaku pada E-Kinerja setiap bulan oleh atasan langsung;</li> </ul>  |



**16. PELAYANAN SURAT KETERANGAN (PENGAJUAN IJIN MENDIRIKAN BANGUNAN/ IMB)**

| No.      | Komponen              | Uraian  |
|----------|-----------------------|---|
| <i>1</i> | <i>2</i>              | <i>3</i>  |
| 1.       | Dasar Hukum           | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 1992 tentang Penataan Ruang;</li> <li>b. Undang-Undang Nomor 26 Tahun 2007 tentang Penataan Ruang;</li> <li>c. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2012 tentang Bangunan Gedung;</li> <li>d. Peraturan Pemerintah Nomor 36 Tahun 2005 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2002 tentang Bangunan Gedung;</li> <li>e. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 1993 tentang Izin Mendirikan Bangunan dan Izin Undang-Undang Gangguan bagi Perusahaan Industri;</li> <li>f. Instruksi Menteri Dalam Negeri Nomor 32 Tahun 1994 tentang Pelaksanaan Pemberian Izin Mendirikan Bangunan dan Izin Gangguan bagi Perusahaan;</li> <li>g. Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 174 Tahun 1997 tentang Pedoman Tata Cara Pemungutan Retribusi Daerah;</li> <li>h. Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 14 Tahun 2001 tentang Retribusi Izin Mendirikan Bangunan;</li> <li>i. Peraturan Walikota Madiun Nomor 82 Tahun 2020 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Rincian Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Kecamatan Dan Kelurahan;</li> </ul> |
| 2.       | Persyaratan pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Surat Pengantar RT;</li> <li>b. Fotocopy KK;</li> <li>c. Foto copy E-KTP;</li> <li>d. Formulir Permohonan IMB dari Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Koperasi dan Usaha Mikro;</li> <li>e. Fotocopy SPPT PBB dan Pelunasannya;</li> <li>f. Fotocopy Surat Keterangan Kepemilikan tanah yang sah/ sertifikat tanah/ Akta jual beli;</li> <li>g. Persetujuan Lingkungan (format berasal dari Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Koperasi dan Usaha Mikro);</li> <li>h. Gambar Arsitektur dan gambar situasi bangunan yang akan didirikan;</li> <li>i. Gambar peta rencana kota yang diperoleh dari sub Dinas Tata Kota (optional);</li> <li>j. Surat Pernyataan Pemohon.</li> </ul>  |

|     |   |  |
|-----|---|--|
| 3.  | Sistem Mekanisme Prosedur               | <p>a. Pemohon/Pihak yang diberi Kuasa datang langsung ke Kantor Kelurahan dengan membawa berkas persyaratan;</p> <p>b. Petugas menerima dan memeriksa berkas persyaratan pemohon, jika lengkap ditindak lanjuti, jika tidak lengkap maka berkas dikembalikan untuk dilengkapi;</p> <p>c. Petugas akan melaksanakan cek lapangan/konfirmasi kebenaran persetujuan lingkungan dan memproses;</p> <p>d. Pemohon menerima Surat Keterangan (Pengajuan Ijin Mendirikan Bangunan/IMB).</p> |
| 4.  | Jangka waktu penyelesaian               | 2 hari kerja   |
| 5.  | Biaya/tarif                             | Gratis   |
| 6.  | Produk layanan                          | Surat Keterangan Permohonan Ijin Mendirikan Bangunan.  |
| 7.  | Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas   | <p>a. Ruang Tunggu;</p> <p>b. Komputer dan Printer;</p> <p>c. Alat Tulis Kantor (ATK) yaitu Bolpoint, kertas, papan pengajuan tandatangan, penggaris dan lainnya;</p> <p>d. Peralatan legalitas (stempel unit dan stempel nama Lurah);</p> <p>e. Buku Register IMB;</p> <p>f. Kendaraan Operasional;</p> <p>g. Buku tamu;</p> <p>h. Telpon Kelurahan.</p>  |
| 8.  | Kompetensi pelaksana                    | <p>a. Pengalaman, pengetahuan dan pemahaman pelayanan dari petugas registrasi Pelayanan/staf kelurahan;</p> <p>b. 5 S (Senyum, Salam, Sapa, Santun, Sopan);</p> <p>c. Minimal SMA/ SMK;</p> <p>d. bisa mengoperasikan komputer.</p>  |
| 9.  | Pengawasan internal                     | Sistem pengendalian intern dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh Kasi Pembangunan, Ketentraman dan Ketertiban Umum; Sekretaris Kelurahan dan Lurah.  |
| 10. | Penanganan pengaduan, saran dan masukan | <p>Langsung :</p> <p>Petugas di Kantor Kelurahan Pilangbango<br/>Jl. Pilang Widya No.02 Kota Madiun</p> <p>Tidak langsung melalui media :</p> <p>Telpon : (0351) 494006<br/>Kotak Saran/Kotak Pengaduan.</p>   |
| 11. | Jumlah pelaksana                        | 4 orang  |

|     |  |  |
|-----|--|--|
| 12. | Jaminan pelayanan                          | <b>MAKLUMAT PELAYANAN</b><br>Dengan Ini Kami Menyatakan Sanggup Menyelenggarakan Pelayanan Sesuai Standar Pelayanan Yang Telah Ditetapkan Dan Apabila Tidak Menempati Janji Ini, Kami Siap Menerima Sanksi Sesuai Peraturan Perundang-Undangan Yang Berlaku. |
| 13. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | Alat Pemadam Kebakaran, 3 pilar (Babinsa, Bhabinkamtibmas, Lurah)  |
| 14. | Evaluasi kinerja pelaksana                 | a. Evaluasi oleh Lurah;<br>b. Laporan Capaian Kinerja Triwulan;<br>c. Review Perilaku pada E-Kinerja setiap bulan oleh atasan langsung;  |

### 17. PELAYANAN SURAT KETERANGAN (PERSYARATAN PENGAJUAN SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN LINGKUNGAN)

| No.      | Komponen              | Uraian  |
|----------|-----------------------|---|
| <i>1</i> | <i>2</i>              | <i>3</i>  |
| 1.       | Dasar Hukum           | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 1992 tentang Penataan Ruang;</li> <li>b. Undang-Undang Nomor 26 Tahun 2007 tentang Penataan Ruang;</li> <li>c. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2012 tentang Bangunan Gedung;</li> <li>d. Peraturan Pemerintah Nomor 36 Tahun 2005 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2002 tentang Bangunan Gedung;</li> <li>e. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 1993 tentang Izin Mendirikan Bangunan dan Izin Undang-Undang Gangguan bagi Perusahaan Industri;</li> <li>f. Instruksi Menteri Dalam Negeri Nomor 32 Tahun 1994 tentang Pelaksanaan Pemberian Izin Mendirikan Bangunan dan Izin Gangguan bagi Perusahaan;</li> <li>g. Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 174 Tahun 1997 tentang Pedoman Tata Cara Pemungutan Retribusi Daerah;</li> <li>h. Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 14 Tahun 2001 tentang Retribusi Izin Mendirikan Bangunan;</li> <li>i. Peraturan Walikota Madiun Nomor 82 Tahun 2020 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Rincian Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Kecamatan Dan Kelurahan;</li> </ul> |
| 2.       | Persyaratan pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Surat Pengantar RT;</li> <li>b. Fotocopy KK;</li> <li>c. Foto copy E-KTP;</li> </ul>  |

|    |                                       |  |
|----|---------------------------------------|--|
|    |                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>d. Formulir dari Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Koperasi dan Usaha Mikro;</li> <li>e. Fotocopy SPPT PBB dan Pelunasannya;</li> <li>f. Fotocopy Surat Keterangan Kepemilikan tanah yang sah/ sertifikat tanah/ Akta jual beli;</li> <li>g. Persetujuan Lingkungan (format berasal dari Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Koperasi dan Usaha Mikro);</li> <li>h. Surat Pendirian Usaha (untuk usaha);</li> <li>i. Surat Pernyataan Pemohon.</li> </ul>                         |
| 3. | Sistem Mekanisme Prosedur             | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pemohon/Pihak yang diberi Kuasa datang langsung ke Kantor Kelurahan dengan membawa berkas persyaratan;</li> <li>b. Petugas menerima dan memeriksa berkas persyaratan pemohon, jika lengkap ditindak lanjuti, jika tidak lengkap maka berkas dikembalikan untuk dilengkapi;</li> <li>c. Petugas akan melaksanakan cek lapangan/konfirmasi kebenaran persetujuan lingkungan dan memproses;</li> <li>d. Pemohon menerima Surat Keterangan (Persyaratan Pengajuan Surat Pernyataan Persetujuan Lingkungan).</li> </ul> |
| 4. | Jangka waktu penyelesaian             | 2 hari kerja   |
| 5. | Biaya/tarif                           | Gratis   |
| 6. | Produk layanan                        | Surat Keterangan (Persyaratan Pengajuan Surat Pernyataan Persetujuan Lingkungan).  |
| 7. | Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Ruang Tunggu;</li> <li>b. Komputer dan Printer;</li> <li>c. Alat Tulis Kantor (ATK) yaitu Bolpoint, kertas, papan pengajuan tandatangan, penggaris dan lainnya;</li> <li>d. Peralatan legalitas (stempel unit dan stempel nama Lurah);</li> <li>e. Buku Register Umum;</li> <li>f. Kendaraan Operasional;</li> <li>g. Buku tamu;</li> <li>h. Telpn Kelurahan.</li> </ul>   |
| 8. | Kompetensi pelaksana                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pengalaman, pengetahuan dan pemahaman pelayanan dari petugas registrasi Pelayanan/staf kelurahan;</li> <li>b. 5 S (Senyum, Salam, Sapa, Santun, Sopan)</li> <li>c. Minimal SMA/ SMK;</li> <li>d. Bisa mengoperasikan komputer;</li> </ul>  |

|     |  |  |
|-----|--|--|
| 9.  | Pengawasan internal                        | Sistem pengendalian intern dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh Kasi Pembangunan, Ketentraman dan Ketertiban Umum; Sekretaris Kelurahan dan Lurah.  |
| 10. | Penanganan pengaduan, saran dan masukan    | Langsung :<br>Petugas di Kantor Kelurahan Pilangbango<br>Jl. Pilang Widya No.02 Kota Madiun<br><br>Tidak langsung melalui media :<br>Telpon : (0351) 494006<br>Kotak Saran/Kotak Pengaduan.  |
| 11. | Jumlah pelaksana                           | 4 orang  |
| 12. | Jaminan pelayanan                          | <b>MAKLUMAT PELAYANAN</b><br>Dengan Ini Kami Menyatakan Sanggup Menyelenggarakan Pelayanan Sesuai Standar Pelayanan Yang Telah Ditetapkan Dan Apabila Tidak Menempati Janji Ini, Kami Siap Menerima Sanksi Sesuai Peraturan Perundang-Undangan Yang Berlaku. |
| 13. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | Alat Pemadam Kebakaran, 3 pilar (Babinsa, Bhabinkamtibmas, Lurah)  |
| 14. | Evaluasi kinerja pelaksana                 | a. Evaluasi oleh Lurah;<br>b. Laporan Capaian Kinerja Triwulan;<br>c. Review Perilaku pada E-Kinerja setiap bulan oleh atasan langsung;  |

#### 18. PELAYANAN SURAT KETERANGAN (PERSYARATAN PENGAJUAN ANALISA DAMPAK LALU LINTAS)

| No.      | Komponen    | Uraian  |
|----------|-------------|---|
| <i>1</i> | <i>2</i>    | <i>3</i>  |
| 1.       | Dasar Hukum | a. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 1992 tentang Penataan Ruang;<br>b. Undang-Undang Nomor 26 Tahun 2007 tentang Penataan Ruang;<br>c. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2012 tentang Bangunan Gedung;<br>d. Peraturan Pemerintah Nomor 36 Tahun 2005 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2002 tentang Bangunan Gedung;<br>e. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 1993 tentang Izin Mendirikan Bangunan dan Izin Undang-Undang Gangguan bagi Perusahaan Industri;<br>f. Instruksi Menteri Dalam Negeri Nomor 32 Tahun 1994 tentang Pelaksanaan Pemberian Izin Mendirikan Bangunan dan Izin Gangguan bagi Perusahaan; |

|    |                                       |   |
|----|---------------------------------------|---|
|    |                                       | <p>g. Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 174 Tahun 1997 tentang Pedoman Tata Cara Pemungutan Retribusi Daerah;</p> <p>h. Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 14 Tahun 2001 tentang Retribusi Izin Mendirikan Bangunan;</p> <p>i. Peraturan Walikota Madiun Nomor 82 Tahun 2020 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Rincian Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Kecamatan Dan Kelurahan;</p>   |
| 2. | Persyaratan pelayanan                 | <p>a. Surat Pengantar RT;</p> <p>b. Fotocopy KK;</p> <p>c. Foto copy E-KTP;</p> <p>d. Fotocopy SPPT PBB dan Pelunasannya;</p> <p>e. Fotocopy Akta Pendirian Usaha/Badan Usaha;</p> <p>f. Fotocopy Surat Keterangan Kepemilikan tanah yang sah/ sertifikat tanah/ Akta jual beli.</p>  |
| 3. | Sistem Mekanisme Prosedur             | <p>a. Pemohon/Pihak yang diberi Kuasa datang langsung ke Kantor Kelurahan dengan membawa berkas persyaratan;</p> <p>b. Petugas menerima dan memeriksa berkas persyaratan pemohon/Pihak yang diberi Kuasa;</p> <p>c. Petugas melaksanakan cek lapangan;</p> <p>d. Jika Persyaratan sudah sesuai maka petugas memproses Surat Keterangan (Persyaratan Pengajuan Analisa Dampak Lalu Lintas), jika berkas persyaratan tidak sesuai maka berkas dikembalikan kepada pemohon/Pihak yang diberi Kuasa untuk dilengkapi;</p> <p>e. Pemohon/Pihak yang diberi Kuasa menerima Surat Keterangan (Persyaratan Pengajuan Analisa Dampak Lalu Lintas).</p> |
| 4. | Jangka waktu penyelesaian             | 2 hari kerja  |
| 5. | Biaya/tarif                           | Gratis  |
| 6. | Produk layanan                        | Surat Keterangan (Persyaratan Pengajuan Analisa Dampak Lalu Lintas).  |
| 7. | Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas | <p>a. Ruang Tunggu;</p> <p>b. Komputer dan Printer;</p> <p>c. Alat Tulis Kantor (ATK) yaitu Bolpoint, kertas, papan pengajuan tandatangan, penggaris dan lainnya;</p> <p>d. Peralatan legalitas (stempel unit dan stempel nama Lurah);</p> <p>e. Buku Register ANDALALIN;</p> <p>f. Kendaraan Operasional;</p> <p>g. Buku tamu;</p> <p>h. Telpon Kelurahan.</p>   |

|     |  |  |
|-----|--|--|
| 8.  | Kompetensi pelaksana                       | a. Pengalaman, pengetahuan dan pemahaman pelayanan dari petugas registrasi Pelayanan/ staf kelurahan;<br>b. 5 S (Senyum, Salam, Sapa, Santun, Sopan)<br>c. Minimal SMA/ SMK;<br>d. bisa mengoperasikan komputer;   |
| 9.  | Pengawasan internal                        | Sistem pengendalian intern dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh Kasi Pembangunan, Ketentraman dan Ketertiban Umum; Sekretaris Kelurahan dan Lurah.  |
| 10. | Penanganan pengaduan, saran dan masukan    | Langsung :<br>Petugas di Kantor Kelurahan Pilangbango<br>Jl. Pilang Widya No.02 Kota Madiun<br><br>Tidak langsung melalui media :<br>Telpon : (0351) 494006<br>Kotak Saran/Kotak Pengaduan.  |
| 11. | Jumlah pelaksana                           | 4 orang  |
| 12. | Jaminan pelayanan                          | <b>MAKLUMAT PELAYANAN</b><br>Dengan Ini Kami Menyatakan Sanggup Menyelenggarakan Pelayanan Sesuai Standar Pelayanan Yang Telah Ditetapkan Dan Apabila Tidak Menempati Janji Ini, Kami Siap Menerima Sanksi Sesuai Peraturan Perundang-Undangan Yang Berlaku. |
| 13. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | Alat Pemadam Kebakaran, 3 pilar (Babinsa, Bhabinkamtibmas, Lurah)  |
| 14. | Evaluasi kinerja pelaksana                 | a. Evaluasi oleh Lurah;<br>b. Laporan Capaian Kinerja Triwulan;<br>c. Review Perilaku pada E-Kinerja setiap bulan oleh atasan langsung;  |

#### 19. PELAYANAN SURAT KETERANGAN (PENGAJUAN IJIN USAHA)

| No.      | Komponen    | Uraian  |
|----------|-------------|---|
| <i>1</i> | <i>2</i>    | <i>3</i>  |
| 1.       | Dasar Hukum | a. Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2007 tentang Izin Usaha Rumah Kos/Pemondokan sebagaimana diubah dengan Peraturan Daerah Nomor 21 Tahun 2018;<br>b. Peraturan Daerah Nomor 16 Tahun 2011 tentang Izin Industri, Perdagangan, Pergudangan dan Tanda Daftar Perusahaan sebagaimana diubah dengan Peraturan Daerah Nomor 25 Tahun 2018;<br>c. Peraturan Daerah Nomor 18 Tahun 2011 tentang Izin Usaha Jasa Konstruksi sebagaimana diubah dengan Peraturan Daerah Nomor 26 Tahun 2018; |

|    |                                       |  |
|----|---------------------------------------|--|
|    |                                       | <p>d. Peraturan Daerah Nomor 04 Tahun 2012 tentang Usaha Pariwisata sebagaimana diubah dengan Peraturan Daerah Nomor 38 Tahun 2018</p> <p>e. Peraturan Daerah Nomor 41 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Usaha Hiburan dan Rekreasi</p> <p>f. Peraturan Daerah Nomor 43 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Usaha Makanan dan Minuman.</p> <p>g. Peraturan Walikota Madiun Nomor 82 Tahun 2020 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Rincian Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Kecamatan Dan Kelurahan;</p>                             |
| 2. | Persyaratan pelayanan                 | <p>a. Surat Pengantar RT;</p> <p>b. Foto copy KK;</p> <p>c. Formulir dari DPMPSTPKUM</p> <p>d. Fotocopy Akte Pendirian Perusahaan (PT,CV, Koperasi dan Firma);</p> <p>e. Fotocopy Surat Keputusan Pengesahan Sebagai Badan Hukum ( PT, CV dan Koperasi);</p> <p>f. Fotocopy kartu Tanda Penduduk ( E-KTP ) Pemilik/ Direktur/ Penjabat;</p> <p>g. Fotocopy NPWP Perusahaan;</p> <p>h. Surat Izin Tempat Usaha (SITU/ AMDAL).</p>   |
| 3. | Prosedur                              | <p>a. Pemohon/Pihak yang diberi Kuasa datang langsung ke Kantor Kelurahan dengan membawa berkas persyaratan;</p> <p>b. Petugas menerima dan memeriksa berkas persyaratan pemohon/Pihak yang diberi Kuasa;</p> <p>c. Jika Persyaratan sudah sesuai maka petugas memproses Surat Keterangan (Pengajuan Ijin Usaha), jika berkas persyaratan tidak sesuai maka berkas dikembalikan kepada pemohon/Pihak yang diberi Kuasa untuk dilengkapi;</p> <p>d. Pemohon/Pihak yang diberi Kuasa menerima Surat Keterangan (Pengajuan Ijin Usaha).</p> |
| 4. | Jangka waktu penyelesaian             | 30 menit   |
| 5. | Biaya/tarif                           | Gratis   |
| 6. | Produk layanan                        | Surat Keterangan (Pengajuan Ijin Usaha)  |
| 7. | Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas | <p>a. Ruang Tunggu;</p> <p>b. Komputer dan Printer;</p> <p>c. Alat Tulis Kantor (ATK) yaitu Bolpoint, kertas, papan pengajuan tandatangan, penggaris dan lainnya;</p> <p>d. Peralatan legalitas (stempel unit dan stempel nama Lurah);</p>   |



|     |  |   |
|-----|--|---|
|     |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>e. Buku Register Ijin Usaha;</li> <li>f. Buku tamu;</li> <li>g. Telpon Kelurahan</li> </ul>  |
| 8.  | Kompetensi pelaksana                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pengalaman, pengetahuan dan pemahaman pelayanan dari petugas registrasi Pelayanan/ staf kelurahan;</li> <li>b. 5 S (Senyum, Salam, Sapa, Santun, Sopan)</li> <li>c. Minimal SMA/ SMK;</li> <li>d. bisa mengoperasikan komputer;</li> </ul>                |
| 9.  | Pengawasan internal                        | Sistem pengendalian intern dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh Kasi Pembangunan, Ketentraman dan Ketertiban Umum; Sekretaris Kelurahan dan Lurah.   |
| 10. | Penanganan pengaduan, saran dan masukan    | <p>Langsung :</p> <p>Petugas di Kantor Kelurahan Pilangbango<br/>Jl. Pilang Widya No.02 Kota Madiun</p> <p>Tidak langsung melalui media :</p> <p>Telpon : (0351) 494006<br/>Kotak Saran/Kotak Pengaduan.</p>  |
| 11. | Jumlah pelaksana                           | 4 orang   |
| 12. | Jaminan pelayanan                          | <p style="text-align: center;"><b>MAKLUMAT PELAYANAN</b></p> <p>Dengan Ini Kami Menyatakan Sanggup Menyelenggarakan Pelayanan Sesuai Standar Pelayanan Yang Telah Ditetapkan Dan Apabila Tidak Menempati Janji Ini, Kami Siap Menerima Sanksi Sesuai Peraturan Perundang-Undangan Yang Berlaku.</p> |
| 13. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | Alat Pemadam Kebakaran, Babinsa, Bhabinkamtibmas  |
| 14. | Evaluasi kinerja pelaksana                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Evaluasi oleh Lurah;</li> <li>b. Laporan Capaian Kinerja Triwulan;</li> <li>c. Review Perilaku pada E-Kinerja setiap bulan oleh atasan langsung;</li> </ul>   |

## 20. PELAYANAN SURAT KETERANGAN (PENGAJUAN IZIN KERAMAIAAN)

| No.      | Komponen    | Uraian  |
|----------|-------------|---|
| <i>1</i> | <i>2</i>    | <i>3</i>  |
| 1.       | Dasar Hukum | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 1992 tentang Penataan Ruang ;</li> <li>b. Undang-Undang Nomor 26 Tahun 2007 tentang Penataan Ruang ;</li> <li>c. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2012 tentang Bangunan Gedung ;</li> <li>d. Undang-Undang Lalu Lintas Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas Dana Angkutan Jalan Raya ;</li> </ul> |

|     |   |   |
|-----|---|---|
|     |   | e. Peraturan Walikota Madiun Nomor 82 Tahun 2020 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Rincian Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Kecamatan Dan Kelurahan;  |
| 2.  | Persyaratan pelayanan                   | a. Surat Pengantar RT;<br>b. Fotocopy KK;<br>c. Foto copy E-KTP.  |
| 3.  | Prosedur                                | a. Pemohon datang langsung ke Kantor Kelurahan dengan membawa berkas persyaratan;<br>b. Petugas menerima dan memeriksa berkas persyaratan pemohon;<br>c. Jika Persyaratan sudah sesuai maka petugas memproses Surat Keterangan (Pengajuan Izin Keramaian), jika berkas persyaratan tidak sesuai maka berkas dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi;<br>d. Pemohon menerima Surat Keterangan (Pengajuan Izin Keramaian). |
| 4.  | Jangka waktu penyelesaian               | 30 menit  |
| 5.  | Biaya/tarif                             | Gratis  |
| 6.  | Produk layanan                          | Surat Keterangan (Pengajuan Izin Keramaian).  |
| 7.  | Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas   | a. Ruang Tunggu;<br>b. Komputer dan Printer;<br>c. Alat Tulis Kantor (ATK) yaitu Bolpoint, kertas, papan pengajuan tandatangan, penggaris dan lainnya;<br>d. Peralatan legalitas (stempel unit dan stempel nama Lurah);<br>e. Buku Register Ijin Keramaian;<br>f. Buku tamu;<br>g. Telpon Kelurahan.  |
| 8.  | Kompetensi pelaksana                    | a. Pengalaman, pengetahuan dan pemahaman pelayanan dari petugas registrasi Pelayanan/ staf kelurahan;<br>b. 5 S (Senyum, Salam, Sapa, Santun, Sopan)<br>c. Minimal SMA/ SMK;<br>d. bisa mengoperasikan komputer;  |
| 9.  | Pengawasan internal                     | Sistem pengendalian intern dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh Kasi Pembangunan, Ketentraman dan Ketertiban Umum; Sekretaris Kelurahan dan Lurah.   |
| 10. | Penanganan pengaduan, saran dan masukan | Langsung :<br>Petugas di Kantor Kelurahan Pilangbango<br>Jl. Pilang Widya No.02 Kota Madiun   |

|     |  |  |
|-----|--|--|
|     |  | Tidak langsung melalui media :<br>Telpon : (0351) 494006<br>Kotak Saran/Kotak Pengaduan.   |
| 11. | Jumlah pelaksana                           | 4 orang  |
| 12. | Jaminan pelayanan                          | <b>MAKLUMAT PELAYANAN</b><br>Dengan Ini Kami Menyatakan Sanggup Menyelenggarakan Pelayanan Sesuai Standar Pelayanan Yang Telah Ditetapkan Dan Apabila Tidak Menempati Janji Ini, Kami Siap Menerima Sanksi Sesuai Peraturan Perundang-Undangan Yang Berlaku. |
| 13. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | Alat Pemadam Kebakaran, 3 pilar (Babinsa, Bhabinkamtibmas, Lurah)  |
| 14. | Evaluasi kinerja pelaksana                 | a. Evaluasi oleh Lurah;<br>b. Laporan Capaian Kinerja Triwulan;<br>c. Review Perilaku pada E-Kinerja setiap bulan oleh atasan langsung;  |

## 21. PELAYANAN SURAT KETERANGAN (PENGAJUAN IZIN PENUTUPAN JALAN)

| No. | Komponen    | Uraian   |
|-----|-------------|--|
| 1   | 2           | 3  |
| 1.  | Dasar Hukum | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 1992 tentang Penataan Ruang ;</li> <li>b. Undang-Undang Nomor 26 Tahun 2007 tentang Penataan Ruang ;</li> <li>c. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2012 tentang Bangunan Gedung ;</li> <li>d. Undang-Undang Lalu Lintas Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas Dana Angkutan Jalan Raya ;</li> <li>e. Peraturan Pemerintah Nomor 20 Tahun 1997 tentang Retribusi Daerah ;</li> <li>f. Peraturan Pemerintah Nomor 36 Tahun 2005 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2002 tentang Bangunan Gedung ;</li> <li>g. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 1993 tentang Izin Mendirikan Bangunan dan Izin Undang-Undang Gangguan bagi Perusahaan Industri ;</li> <li>h. Keputusan Dalam Negeri Nomor 174 Tahun 1997 tentang Pedoman Tata Cara Pemungutan Retribusi Daerah ;</li> <li>i. Keputusan Dalam Negeri Nomor 174 Tahun 1998 tentang Komponen Penetapan Tarif Retribusi ;</li> <li>j. Instruksi Menteri Dalam Negeri Nomor 32 Tahun 1994 tentang Pelaksanaan Pemberian</li> </ul> |

|    |                                       |  |
|----|---------------------------------------|--|
|    |                                       | <p>Izin Mendirikan Bangunan dan Izin Gangguan bagi Perusahaan ;</p> <p>k. Peraturan Kepala Kepolisian Negara RI Nomor 10 Tahun 2012 tentang Pengaturan Lalu Lintas Dalam Keadaan tertentu dan Penggunaan Jalan selain untuk kegiatan Lalu Lintas ;</p> <p>l. Peraturan Walikota Madiun Nomor 82 Tahun 2020 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Rincian Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Kecamatan Dan Kelurahan;</p>                                     |
| 2. | Persyaratan pelayanan                 | <p>a. Surat Pengantar RT;</p> <p>b. Fotocopy KK;</p> <p>c. Foto copy E-KTP.</p>  |
| 3. | Prosedur                              | <p>a. Pemohon datang langsung ke Kantor Kelurahan dengan membawa berkas persyaratan;</p> <p>b. Petugas menerima dan memeriksa berkas persyaratan pemohon;</p> <p>c. Jika Persyaratan sudah sesuai maka petugas memproses Surat Keterangan (Pengajuan Izin Penutupan Jalan), jika berkas persyaratan tidak sesuai maka berkas dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi;</p> <p>d. Pemohon menerima Surat Keterangan (Pengajuan Izin Penutupan Jalan).</p> |
| 4. | Jangka waktu penyelesaian             | 30 menit   |
| 5. | Biaya/tarif                           | Gratis   |
| 6. | Produk layanan                        | Surat Keterangan (Pengajuan Izin Penutupan Jalan).   |
| 7. | Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas | <p>a. Ruang Tunggu;</p> <p>b. Komputer dan Printer;</p> <p>c. Alat Tulis Kantor (ATK) yaitu Bolpoint, kertas, papan pengajuan tandatangan, penggaris dan lainnya;</p> <p>d. Peralatan legalitas (stempel unit dan stempel nama Lurah);</p> <p>e. Buku Register Umum;</p> <p>f. Buku tamu;</p> <p>g. Telpon Kelurahan.</p>  |
| 8. | Kompetensi pelaksana                  | <p>a. Pengalaman, pengetahuan dan pemahaman pelayanan dari petugas registrasi Pelayanan/ staf kelurahan;</p> <p>b. 5 S (Senyum, Salam, Sapa, Santun, Sopan)</p> <p>c. Minimal SMA/ SMK;</p> <p>d. bisa mengoperasikan komputer;</p>  |
| 9. | Pengawasan internal                   | Sistem pengendalian intern dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh Kasi Pembangunan, Ketentraman dan Ketertiban Umum; Sekretaris   |

|     |  |  |
|-----|--|--|
|     |  | Kelurahan dan Lurah.   |
| 10. | Penanganan pengaduan, saran dan masukan    | Langsung :<br>Petugas di Kantor Kelurahan Pilangbango<br>Jl. Pilang Widya No.02 Kota Madiun<br>Tidak langsung melalui media :<br>Telpon : (0351) 494006<br>Kotak Saran/Kotak Pengaduan.  |
| 11. | Jumlah pelaksana                           | 4 orang  |
| 12. | Jaminan pelayanan                          | <b>MAKLUMAT PELAYANAN</b><br>Dengan Ini Kami Menyatakan Sanggup Menyelenggarakan Pelayanan Sesuai Standar Pelayanan Yang Telah Ditetapkan Dan Apabila Tidak Menempati Janji Ini, Kami Siap Menerima Sanksi Sesuai Peraturan Perundang-Undangan Yang Berlaku. |
| 13. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | Alat Pemadam Kebakaran, 3 pilar (Babinsa, Bhabinkamtibmas, Lurah)  |
| 14. | Evaluasi kinerja pelaksana                 | a. Evaluasi oleh Lurah;<br>b. Laporan Capaian Kinerja Triwulan;<br>c. Review Perilaku pada E-Kinerja setiap bulan oleh atasan langsung;  |

## 22. PELAYANAN SURAT KETERANGAN (PENGAJUAN SURAT KETERANGAN CATATAN KEPOLISIAN/ SKCK)

| No. | Komponen              | Uraian  |
|-----|-----------------------|---|
| 1   | 2                     | 3   |
| 1.  | Dasar Hukum (sesuai)  | a. Undang-Undang RI Nomor 20 Tahun 1997 tentang Penerimaan Bukan Pajak (PNBP);<br>b. Undang-Undang RI Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia;<br>c. Peraturan Pemerintah Nomor 50 Tahun 2010, tentang Pendapatan Negara Bukan Pajak;<br>d. Surat Telegram Kapolri Nomor : ST/1928/VI/2010 tanggal 23 Juni 2010 tentang Pemberlakuan PP RI Nomor 50 Tahun 2010;<br>e. Peraturan Walikota Madiun Nomor 82 Tahun 2020 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Rincian Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Kecamatan Dan Kelurahan; |
| 2.  | Persyaratan pelayanan | a. Surat Pengantar RT;<br>b. Fotocopy KK;<br>c. Foto copy E-KTP.  |
| 3.  | Prosedur              | a. Pemohon datang langsung ke Kantor Kelurahan dengan membawa berkas persyaratan;<br>b. Petugas menerima dan memeriksa berkas persyaratan pemohon;<br>c. Jika Persyaratan sudah sesuai maka petugas memproses Surat Keterangan (Pengajuan Surat Keterangan Catatan Kepolisian/ SKCK), jika  |

|     |  |  |
|-----|--|--|
|     |  | berkas persyaratan tidak sesuai maka berkas dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi;<br>d. Pemohon menerima Surat Keterangan (Pengajuan Surat Keterangan Catatan Kepolisian/ SKCK).   |
| 4.  | Jangka waktu penyelesaian                  | 30 menit   |
| 5.  | Biaya/tarif                                | Gratis   |
| 6.  | Produk layanan                             | Surat Keterangan (Pengajuan Surat Keterangan Catatan Kepolisian/ SKCK).  |
| 7.  | Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas      | a. Ruang Tunggu;<br>b. Komputer dan Printer;<br>c. Alat Tulis Kantor (ATK) yaitu Bolpoint, kertas, papan pengajuan tandatangan, penggaris dan lainnya;<br>d. Peralatan legalitas (stempel unit dan stempel nama Lurah);<br>e. Buku Register Umum;<br>f. Buku tamu;<br>g. Telpon Kelurahan. |
| 8.  | Kompetensi pelaksana                       | a. Pengalaman, pengetahuan dan pemahaman pelayanan dari petugas registrasi Pelayanan/ staf kelurahan;<br>b. 5 S (Senyum, Salam, Sapa, Santun, Sopan)<br>c. Minimal SMA/ SMK;<br>d. Bisa mengoperasikan komputer;   |
| 9.  | Pengawasan internal                        | Sistem pengendalian intern dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh Kasi Pembangunan, Ketentraman dan Ketertiban Umum; Sekretaris Kelurahan dan Lurah.  |
| 10. | Penanganan pengaduan, saran dan masukan    | Langsung :<br>Petugas di Kantor Kelurahan Pilangbango<br>Jl. Pilang Widya No.02 Kota Madiun<br><br>Tidak langsung melalui media :<br>Telpon : (0351) 494006<br>Kotak Saran/Kotak Pengaduan.  |
| 11. | Jumlah pelaksana                           | 4 orang  |
| 12. | Jaminan pelayanan                          | <b>MAKLUMAT PELAYANAN</b><br>Dengan Ini Kami Menyatakan Sanggup Menyelenggarakan Pelayanan Sesuai Standar Pelayanan Yang Telah Ditetapkan Dan Apabila Tidak Menempati Janji Ini, Kami Siap Menerima Sanksi Sesuai Peraturan Perundang-Undangan Yang Berlaku.                               |
| 13. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | Alat Pemadam Kebakaran, 3 pilar (Babinsa, Bhabinkamtibmas, Lurah)  |

|     |                            |   |
|-----|----------------------------|---|
| 14. | Evaluasi kinerja pelaksana | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Evaluasi oleh Lurah;</li> <li>b. Laporan Capaian Kinerja Triwulan;</li> <li>c. Review Perilaku pada E-Kinerja setiap bulan oleh atasan langsung;</li> </ul> |
|-----|----------------------------|---|

### 23. PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT

| No.      | Komponen                              | Uraian  |
|----------|---------------------------------------|---|
| <i>1</i> | <i>2</i>                              | <i>3</i>  |
| 1.       | Dasar Hukum                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;</li> <li>b. Peraturan Menteri PAN RB Nomor 39 Tahun 2018 tentang Pedoman Penyelenggaraan Kompetisi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Tahun 2018</li> <li>c. Peraturan Walikota Madiun Nomor 50 Tahun 2018 tentang Pedoman Pelaksanaan Sistem Penanganan Pengaduan (Whistleblowing system) di Lingkungan Pemerintah Kota Madiun.</li> <li>d. Peraturan Walikota Madiun Nomor 82 Tahun 2020 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Rincian Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Kecamatan Dan Kelurahan;</li> </ul> |
| 2.       | Persyaratan pelayanan                 | Datang Langsung/ Melalui Telepon/ Media Sosial wajib menyampaikan Identitas diri (E-KTP/ KK/ Nomor yang dapat dihubungi).   |
| 3.       | Sistem, mekanisme dan prosedur        | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Datang langsung : menemui petugas, mengisi buku tamu, menyampaikan pengaduan/kejadian dan mendapatkan tindaklanjut pengaduan/kejadian;</li> <li>b. Melalui Telepon/ Media Sosial : menghubungi petugas, memberikan identitas, menyampaikan pengaduan/kejadian, mendapatkan tindaklanjut pengaduan/kejadian</li> </ul>   |
| 4.       | Jangka waktu penyelesaian             | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. 30 menit untuk tindak lanjut Kejadian;</li> <li>b. 3 hari untuk tindak lanjut Pengaduan.</li> </ul>   |
| 5.       | Biaya/tarif                           | Gratis  |
| 6.       | Produk layanan                        | Tindaklanjut Pengaduan Masyarakat.  |
| 7.       | Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Ruang Tunggu;</li> <li>b. Alat Tulis Kantor (ATK) yaitu Bolpoint, kertas;</li> <li>c. Kendaraan Operasional;</li> <li>d. Buku Pengaduan;</li> <li>e. Buku Register Kejadian;</li> <li>f. Buku tamu;</li> <li>g. Telpon/ Media Sosial Kelurahan.</li> </ul>  |

|     |  |  |
|-----|--|--|
| 8.  | Kompetensi pelaksana                       | a. Pengalaman, pengetahuan dan pemahaman pelayanan dari petugas registrasi Pelayanan/ staf kelurahan;<br>b. 5 S (Senyum, Salam, Sapa, Santun, Sopan)<br>c. Minimal SMA/ SMK;   |
| 9.  | Pengawasan internal                        | Sistem pengendalian intern dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh Kasi Pembangunan, Ketentraman dan Ketertiban Umum; Sekretaris Kelurahan dan Lurah.  |
| 10. | Penanganan pengaduan, saran dan masukan    | Langsung :<br>Petugas di Kantor Kelurahan Pilangbango<br>Jl. Pilang Widya No.02 Kota Madiun<br><br>Tidak langsung melalui media :<br>Telpon : (0351) 494006<br>Kotak Saran/Kotak Pengaduan.  |
| 11. | Jumlah pelaksana                           | 4 orang  |
| 12. | Jaminan pelayanan                          | <b>MAKLUMAT PELAYANAN</b><br>Dengan Ini Kami Menyatakan Sanggup Menyelenggarakan Pelayanan Sesuai Standar Pelayanan Yang Telah Ditetapkan Dan Apabila Tidak Menempati Janji Ini, Kami Siap Menerima Sanksi Sesuai Peraturan Perundang-Undangan Yang Berlaku. |
| 13. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | Alat Pemadam Kebakaran, 3 pilar (Babinsa, Bhabinkamtibmas, Lurah)  |
| 14. | Evaluasi kinerja pelaksana                 | a. Evaluasi oleh Lurah;<br>b. Laporan Capaian Kinerja Triwulan;<br>c. Review Perilaku pada E-Kinerja setiap bulan oleh atasan langsung;  |

#### 24. PELAYANAN PEMANTAUAN PELAKSANAAN PEMBERIAN BANTUAN PADA MASYARAKAT

| No.      | Komponen              | Uraian   |
|----------|-----------------------|--|
| <i>1</i> | <i>2</i>              | <i>3</i>   |
| 1.       | Dasar Hukum           | a. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;<br>b. Peraturan Walikota Madiun Nomor 3 Tahun 2019 tentang Pedoman Pemberian Hibah, Bantuan Sosial, Bantuan Keuangan yang bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kota Madiun<br>c. Peraturan Walikota Madiun Nomor 82 Tahun 2020 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Rincian Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Kecamatan Dan Kelurahan; |
| 2.       | Persyaratan pelayanan | Surat Pemberitahuan dari Pemberi Bantuan   |



|     |  |  |
|-----|--|--|
| 3.  | Sistem, mekanisme dan prosedur             | a. Pemberi bantuan mengirim surat pemberitahuan;<br>b. Petugas melakukan pemantauan pada saat kegiatan.  |
| 4.  | Jangka waktu penyelesaian                  | 1 hari   |
| 5.  | Biaya/tarif                                | Gratis   |
| 6.  | Produk layanan                             | Pemantauan dari Petugas Kelurahan  |
| 7.  | Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas      | Kendaraan Operasional.   |
| 8.  | Kompetensi pelaksana                       | a. Pengalaman, pengetahuan dan pemahaman pelayanan dari petugas registrasi Pelayanan/ staf kelurahan;<br>b. 5 S (Senyum, Salam, Sapa, Santun, Sopan)<br>c. Minimal SMA/ SMK;   |
| 9.  | Pengawasan internal                        | Sistem pengendalian intern dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh Kasi Pembangunan, Ketentraman dan Ketertiban Umum, Sekretaris Kelurahan dan Lurah.  |
| 10. | Penanganan pengaduan, saran dan masukan    | Langsung :<br>Petugas di Kantor Kelurahan Pilangbango<br>Jl. Pilang Widya No.02 Kota Madiun<br><br>Tidak langsung melalui media :<br>Telpon : (0351) 494006<br>Kotak Saran/Kotak Pengaduan.  |
| 11. | Jumlah pelaksana                           | 4 orang  |
| 12. | Jaminan pelayanan                          | <b>MAKLUMAT PELAYANAN</b><br>Dengan Ini Kami Menyatakan Sanggup Menyelenggarakan Pelayanan Sesuai Standar Pelayanan Yang Telah Ditetapkan Dan Apabila Tidak Menempati Janji Ini, Kami Siap Menerima Sanksi Sesuai Peraturan Perundang-Undangan Yang Berlaku. |
| 13. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | Alat Pemadam Kebakaran, 3 pilar (Babinsa, Bhabinkamtibmas, Lurah)  |
| 14. | Evaluasi kinerja pelaksana                 | a. Evaluasi oleh Lurah;<br>b. Laporan Capaian Kinerja Triwulan;<br>c. Review Perilaku pada E-Kinerja setiap bulan oleh atasan langsung;  |

## 25. PELAYANAN SURAT KETERANGAN (PERSYARATAN PENDAFTARAN TNI/POLRI)

| No. | Komponen    | Uraian   |
|-----|-------------|--|
| 1   | 2           | 3  |
| 1.  | Dasar Hukum | a. Undang-Undang RI Nomor 20 Tahun 1997 tentang Penerimaan Bukan Pajak (PNBP);<br>b. Undang-Undang RI Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia; |

|    |                                       |   |
|----|---------------------------------------|---|
|    |                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>c. Peraturan Pemerintah Nomor 50 Tahun 2010, tentang Pendapatan Negara Bukan Pajak;</li> <li>d. Surat Telegram Kapolri Nomor : ST/1928/VI/2010 tanggal 23 Juni 2010 tentang Pemberlakuan PP RI Nomor 50 Tahun 2010;</li> <li>e. Peraturan Walikota Madiun Nomor 82 Tahun 2020 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Rincian Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Kecamatan Dan Kelurahan;</li> </ul>   |
| 2. | Persyaratan pelayanan                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Surat Pengantar RT;</li> <li>b. Fotocopy KK;</li> <li>c. Foto copy E-KTP.</li> </ul>  |
| 3. | Prosedur                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pemohon datang langsung ke Kantor Kelurahan dengan membawa berkas persyaratan;</li> <li>b. Petugas menerima dan memeriksa berkas persyaratan pemohon;</li> <li>c. Jika Persyaratan sudah sesuai maka petugas memproses Surat Keterangan (Persyaratan Pendaftaran TNI/POLRI), jika berkas persyaratan tidak sesuai maka berkas dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi;</li> <li>d. Pemohon menerima Surat Keterangan (Persyaratan Pendaftaran TNI/POLRI).</li> </ul> |
| 4. | Jangka waktu penyelesaian             | 30 menit  |
| 5. | Biaya/tarif                           | Gratis  |
| 6. | Produk layanan                        | Surat Keterangan (Pengajuan Surat Keterangan Catatan Kepolisian/ SKCK).   |
| 7. | Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Ruang Tunggu;</li> <li>b. Komputer dan Printer;</li> <li>c. Alat Tulis Kantor (ATK) yaitu Bolpoint, kertas, papan pengajuan tandatangan, penggaris dan lainnya;</li> <li>d. Peralatan legalitas (stempel unit dan stempel nama Lurah);</li> <li>e. Buku Register Umum;</li> <li>f. Buku tamu;</li> <li>g. Telpon Kelurahan.</li> </ul>  |
| 8. | Kompetensi pelaksana                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pengalaman, pengetahuan dan pemahaman pelayanan dari petugas registrasi Pelayanan/ staf kelurahan;</li> <li>b. 5 S (Senyum, Salam, Sapa, Santun, Sopan)</li> <li>c. Minimal SMA/ SMK;</li> <li>d. bisa mengoperasikan komputer;</li> </ul>  |

|     |  |  |
|-----|--|--|
| 9.  | Pengawasan internal                        | Sistem pengendalian intern dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh Kasi Pembangunan, Ketentraman dan Ketertiban Umum; Sekretaris Kelurahan dan Lurah.  |
| 10. | Penanganan pengaduan, saran dan masukan    | Langsung :<br>Petugas di Kantor Kelurahan Pilangbango<br>Jl. Pilang Widya No.02 Kota Madiun<br>Tidak langsung melalui media :<br>Telpon : (0351) 494006<br>Kotak Saran/Kotak Pengaduan.  |
| 11. | Jumlah pelaksana                           | 4 orang  |
| 12. | Jaminan pelayanan                          | <b>MAKLUMAT PELAYANAN</b><br>Dengan Ini Kami Menyatakan Sanggup Menyelenggarakan Pelayanan Sesuai Standar Pelayanan Yang Telah Ditetapkan Dan Apabila Tidak Menempati Janji Ini, Kami Siap Menerima Sanksi Sesuai Peraturan Perundang-Undangan Yang Berlaku. |
| 13. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | Alat Pemadam Kebakaran, 3 pilar (Babinsa, Bhabinkamtibmas, Lurah)  |
| 14. | Evaluasi kinerja pelaksana                 | a. Evaluasi oleh Lurah;<br>b. Laporan Capaian Kinerja Triwulan;<br>c. Review Perilaku pada E-Kinerja setiap bulan oleh atasan langsung;  |

## 26. PELAYANAN LEGALISASI RELAAS

| No. | Komponen              | Uraian   |
|-----|-----------------------|--|
| 1   | 2                     | 3  |
| 1.  | Dasar Hukum           | a. Peraturan Pemerintah Nomor 09 Tahun 1975 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 01 Tahun 1974 tentang Perkawinan. Pasal 26 ayat 3 yang berbunyi;<br>"Panggilan disampaikan kepada pribadi yang bersangkutan. Apabila yang bersangkutan tidak dapat dijumpainya, panggilan disampaikan melalui Lurah atau yang dipersamakan dengan itu"<br>b. Peraturan Walikota Madiun Nomor 82 Tahun 2020 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Rincian Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Kecamatan Dan Kelurahan; |
| 2.  | Persyaratan pelayanan | Surat Panggilan sidang kepada tergugat dari Pengadilan;  |

|     |  |   |
|-----|--|---|
| 3.  | Sistem Mekanisme Prosedur                  | <p>a. Petugas Pengadilan Agama/ Negeri datang langsung ke Kantor Kelurahan dengan membawa berkas panggilan;</p> <p>b. Petugas menerima dan memeriksa berkas panggilan;</p> <p>c. Petugas memproses legalisasi berkas panggilan;</p> <p>d. Petugas pengadilan menerima berkas panggilan yang telah dilegalisasi.</p> |
| 4.  | Jangka waktu penyelesaian                  | 30 menit  |
| 5.  | Biaya/tarif                                | Gratis  |
| 6.  | Produk layanan                             | Berkas Relaas yang sudah dilegalisasi.  |
| 7.  | Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas      | <p>a. Ruang Tunggu;</p> <p>b. Alat Tulis Kantor (ATK) yaitu Bolpoint;</p> <p>c. Peralatan legalitas (stempel unit dan stempel nama Lurah);</p> <p>d. Buku Register Relaas;</p> <p>e. Buku tamu;</p> <p>f. Telpon Kelurahan.</p>   |
| 8.  | Kompetensi pelaksana                       | <p>a. Pengalaman, pengetahuan dan pemahaman pelayanan dari petugas registrasi Pelayanan/ staf kelurahan;</p> <p>b. 5 S (Senyum, Salam, Sapa, Santun, Sopan)</p> <p>c. Minimal SMA/ SMK;</p>   |
| 9.  | Pengawasan internal                        | Sistem pengendalian intern dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh Kasi Kesejahteraan Sosial; Sekretaris Kelurahan dan Lurah.   |
| 10. | Penanganan pengaduan, saran dan masukan    | <p>Langsung :</p> <p>Petugas di Kantor Kelurahan Pilangbango Jl. Pilang Widya No.02 Kota Madiun</p> <p>Tidak langsung melalui media :</p> <p>Telpon : (0351) 494006</p> <p>Kotak Saran/Kotak Pengaduan.</p>   |
| 11. | Jumlah pelaksana                           | 3 orang   |
| 12. | Jaminan pelayanan                          | <p><b>MAKLUMAT PELAYANAN</b></p> <p>Dengan Ini Kami Menyatakan Sanggup Menyelenggarakan Pelayanan Sesuai Standar Pelayanan Yang Telah Ditetapkan Dan Apabila Tidak Menempati Janji Ini, Kami Siap Menerima Sanksi Sesuai Peraturan Perundang-Undangan Yang Berlaku.</p>   |
| 13. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | Alat Pemadam Kebakaran, 3 pilar (Babinsa, Bhabinkamtibmas, Lurah)   |
| 14. | Evaluasi kinerja pelaksana                 | <p>a. Evaluasi oleh Lurah;</p> <p>b. Laporan Capaian Kinerja Triwulan;</p> <p>c. Review Perilaku pada E-Kinerja setiap bulan oleh atasan langsung;</p>  |

## 27. PELAYANAN LEGALISASI MODEL C PENSIUNAN

| No.      | Komponen                              | Uraian   |
|----------|---------------------------------------|--|
| <i>1</i> | <i>2</i>                              | <i>3</i>   |
| 1.       | Dasar Hukum                           | <p>a. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 1969 tentang Pensiun Pegawai dan Pensiun Janda/Duda Pegawai</p> <p>b. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2019 Tentang Penetapan Pensiun Pokok Pensiunan Pegawai Negeri Sipil dan Janda/dudanya.</p> <p>c. Peraturan Walikota Madiun Nomor 82 Tahun 2020 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Rincian Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Kecamatan Dan Kelurahan;</p> |
| 2.       | Persyaratan pelayanan                 | Formulir Model C Pensiunan dari Taspen, Asabri.  |
| 3.       | Sistem Mekanisme Prosedur             | <p>a. Pemohon datang langsung ke Kantor Kelurahan dengan membawa berkas persyaratan;</p> <p>b. Petugas menerima dan memeriksa berkas persyaratan;</p> <p>c. Petugas memproses legalisasi berkas persyaratan;</p> <p>d. Pemohon menerima berkas persyaratan yang telah dilegalisasi.</p>  |
| 4.       | Jangka waktu penyelesaian             | 30 menit   |
| 5.       | Biaya/tarif                           | Gratis   |
| 6.       | Produk layanan                        | Formulir Model C Pensiunan yang sudah dilegalisasi.  |
| 7.       | Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas | <p>a. Ruang Tunggu;</p> <p>b. Alat Tulis Kantor (ATK) yaitu Bolpoint;</p> <p>c. Peralatan legalitas (stempel unit dan stempel nama Lurah);</p> <p>d. Buku Register Umum;</p> <p>e. Buku tamu;</p> <p>f. Telpon Kelurahan.</p>  |
| 8.       | Kompetensi pelaksana                  | <p>a. Pengalaman, pengetahuan dan pemahaman pelayanan dari petugas registrasi Pelayanan/ staf kelurahan;</p> <p>b. 5 S (Senyum, Salam, Sapa, Santun, Sopan)</p> <p>c. Minimal SMA/ SMK;</p>  |
| 9.       | Pengawasan internal                   | Sistem pengendalian intern dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh Kasi Pemerintahan; Sekretaris Kelurahan dan Lurah.  |

|     |  |  |
|-----|--|--|
| 10. | Penanganan pengaduan, saran dan masukan    | Langsung :<br>Petugas di Kantor Kelurahan Pilangbango<br>Jl. Pilang Widya No.02 Kota Madiun<br><br>Tidak langsung melalui media :<br>Telpon : (0351) 494006<br>Kotak Saran/Kotak Pengaduan.  |
| 11. | Jumlah pelaksana                           | 4 orang  |
| 12. | Jaminan pelayanan                          | <b>MAKLUMAT PELAYANAN</b><br>Dengan Ini Kami Menyatakan Sanggup Menyelenggarakan Pelayanan Sesuai Standar Pelayanan Yang Telah Ditetapkan Dan Apabila Tidak Menempati Janji Ini, Kami Siap Menerima Sanksi Sesuai Peraturan Perundang-Undangan Yang Berlaku. |
| 13. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | Alat Pemadam Kebakaran, 3 pilar (Babinsa, Bhabinkamtibmas, Lurah)  |
| 14. | Evaluasi kinerja pelaksana                 | a. Evaluasi oleh Lurah;<br>b. Laporan Capaian Kinerja Triwulan;<br>c. Review Perilaku pada E-Kinerja setiap bulan oleh atasan langsung;  |

## 28. PELAYANAN SURAT KETERANGAN (PERSYARATAN TAMBAHAN TUNJANGAN KELUARGA)

| No.      | Komponen              | Uraian   |
|----------|-----------------------|--|
| <i>1</i> | <i>2</i>              | <i>3</i>   |
| 1.       | Dasar Hukum           | a. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara<br>b. Peraturan Pemerintah Tahun Nomor 7 Tahun 1977 tentang Gaji Pegawai Negeri Sipil<br>c. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2019 tentang Perubahan Kedelapan belas atas Peraturan Pemerintah Nomor 07 Tahun 1977 tentang Peraturan Gaji Pegawai Negeri Sipil<br>d. Peraturan Walikota Madiun Nomor 82 Tahun 2020 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Rincian Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Kecamatan Dan Kelurahan; |
| 2.       | Persyaratan pelayanan | a. Formulir Tunjangan Keluarga dari Badan Kepegawaian Daerah/ Instansi lainnya;<br>b. Fotocopy Kartu Keluarga;<br>c. Fotocopy E-KTP Pemohon;   |

|     |  |   |
|-----|--|---|
| 3.  | Sistem Mekanisme Prosedur                  | <p>a. Pemohon datang langsung ke Kantor Kelurahan dengan membawa berkas persyaratan;</p> <p>b. Petugas menerima dan memeriksa berkas persyaratan;</p> <p>c. Petugas memproses legalisasi berkas persyaratan, jika belum lengkap maka dikembalikan;</p> <p>d. Pemohon menerima berkas persyaratan yang telah dilegalisasi.</p> |
| 4.  | Jangka waktu penyelesaian                  | 30 menit  |
| 5.  | Biaya/tarif                                | Gratis  |
| 6.  | Produk layanan                             | Formulir Model C Tunjangan Keluarga yang sudah dilegalisasi.  |
| 7.  | Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas      | <p>a. Ruang Tunggu;</p> <p>b. Alat Tulis Kantor (ATK) yaitu Bolpoint;</p> <p>c. Peralatan legalitas (stempel unit dan stempel nama Lurah);</p> <p>d. Buku Register Umum;</p> <p>e. Buku tamu;</p> <p>f. Telpon Kelurahan.</p>   |
| 8.  | Kompetensi pelaksana                       | <p>a. Pengalaman, pengetahuan dan pemahaman pelayanan dari petugas registrasi Pelayanan/ staf kelurahan;</p> <p>b. 5 S (Senyum, Salam, Sapa, Santun, Sopan)</p> <p>c. Minimal SMA/ SMK;</p>   |
| 9.  | Pengawasan internal                        | Sistem pengendalian intern dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh Kasi Pemerintahan; Sekretaris Kelurahan dan Lurah.   |
| 10. | Penanganan pengaduan, saran dan masukan    | <p>Langsung :</p> <p>Petugas di Kantor Kelurahan Pilangbango Jl. Pilang Widya No.02 Kota Madiun</p> <p>Tidak langsung melalui media :</p> <p>Telpon : (0351) 494006</p> <p>Kotak Saran/Kotak Pengaduan.</p>   |
| 11. | Jumlah pelaksana                           | 4 orang   |
| 12. | Jaminan pelayanan                          | <p><b>MAKLUMAT PELAYANAN</b></p> <p>Dengan Ini Kami Menyatakan Sanggup Menyelenggarakan Pelayanan Sesuai Standar Pelayanan Yang Telah Ditetapkan Dan Apabila Tidak Menempati Janji Ini, Kami Siap Menerima Sanksi Sesuai Peraturan Perundang-Undangan Yang Berlaku.</p>   |
| 13. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | Alat Pemadam Kebakaran, 3 pilar (Babinsa, Bhabinkamtibmas, Lurah)   |
| 14. | Evaluasi kinerja pelaksana                 | <p>a. Evaluasi oleh Lurah;</p> <p>b. Laporan Capaian Kinerja Triwulan;</p> <p>c. Review Perilaku pada E-Kinerja setiap bulan oleh atasan langsung;</p>  |

**29. PELAYANAN SURAT KETERANGAN (TEMPAT TINGGAL)**

| <b>No.</b> | <b>Komponen</b>                       | <b>Uraian</b>  |
|------------|---------------------------------------|--|
| <i>1</i>   | <i>2</i>                              | <i>3</i>   |
| 1.         | Dasar Hukum                           | a. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;<br>b. Peraturan Walikota Madiun Nomor 06 Tahun 2014 tentang Pengurusan dan Penerbitan Dokumen Kependudukan.<br>c. Peraturan Walikota Madiun Nomor 82 Tahun 2020 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Rincian Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Kecamatan Dan Kelurahan; |
| 2.         | Persyaratan pelayanan                 | a. Surat Pengantar RT;<br>b. Fotocopy Kartu Keluarga;<br>c. Fotocopy E-KTP Pemohon;  |
| 3.         | Sistem Mekanisme Prosedur             | a. Pemohon datang langsung ke Kantor Kelurahan dengan membawa berkas persyaratan;<br>b. Petugas menerima dan memeriksa berkas persyaratan;<br>c. Petugas memproses Surat Keterangan, jika belum lengkap maka berkas persyaratan dikembalikan untuk dilengkapi;<br>d. Pemohon menerima Surat Keterangan (Tempat Tinggal)  |
| 4.         | Jangka waktu penyelesaian             | 30 menit   |
| 5.         | Biaya/tarif                           | Gratis   |
| 6.         | Produk layanan                        | Surat Keterangan (Tempat Tinggal).   |
| 7.         | Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas | a. Ruang Tunggu;<br>b. Komputer dan Printer;<br>c. Alat Tulis Kantor (ATK) yaitu Bolpoint, Kertas;<br>d. Peralatan legalitas (stempel unit dan stempel nama Lurah);<br>e. Buku Register Umum;<br>f. Buku tamu;<br>g. Telpon Kelurahan.   |
| 8.         | Kompetensi pelaksana                  | a. Pengalaman, pengetahuan dan pemahaman pelayanan dari petugas registrasi Pelayanan/ staf kelurahan;<br>b. 5 S (Senyum, Salam, Sapa, Santun, Sopan)<br>c. Minimal SMA/ SMK;<br>d. Bisa Mengoperasikan Komputer.   |
| 9.         | Pengawasan internal                   | Sistem pengendalian intern dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh Kasi Pemerintahan; Sekretaris Kelurahan dan Lurah.  |



|     |  |  |
|-----|--|--|
| 10. | Penanganan pengaduan, saran dan masukan    | Langsung :<br>Petugas di Kantor Kelurahan Pilangbango<br>Jl. Pilang Widya No.02 Kota Madiun<br><br>Tidak langsung melalui media :<br>Telpon : (0351) 494006<br>Kotak Saran/Kotak Pengaduan.  |
| 11. | Jumlah pelaksana                           | 4 orang  |
| 12. | Jaminan pelayanan                          | <b>MAKLUMAT PELAYANAN</b><br>Dengan Ini Kami Menyatakan Sanggup Menyelenggarakan Pelayanan Sesuai Standar Pelayanan Yang Telah Ditetapkan Dan Apabila Tidak Menempati Janji Ini, Kami Siap Menerima Sanksi Sesuai Peraturan Perundang-Undangan Yang Berlaku. |
| 13. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | Alat Pemadam Kebakaran, 3 pilar (Babinsa, Bhabinkamtibmas, Lurah)  |
| 14. | Evaluasi kinerja pelaksana                 | a. Evaluasi oleh Lurah;<br>b. Laporan Capaian Kinerja Triwulan;<br>c. Review Perilaku pada E-Kinerja setiap bulan oleh atasan langsung;  |

### 30. PELAYANAN SURAT KETERANGAN (DOMISILI USAHA)

| No.      | Komponen                  | Uraian  |
|----------|---------------------------|---|
| <i>1</i> | <i>2</i>                  | <i>3</i>  |
| 1.       | Dasar Hukum               | Peraturan Walikota Madiun Nomor 82 Tahun 2020 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Rincian Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Kecamatan Dan Kelurahan;   |
| 2.       | Persyaratan pelayanan     | a. Surat Pengantar RT;<br>b. Fotocopy Kartu Keluarga;<br>c. Fotocopy E-KTP Pemohon;<br>d. Akte Pendirian Usaha;<br>e. Surat Izin Usaha Perdagangan/ SIUP;   |
| 3.       | Sistem Mekanisme Prosedur | a. Pemohon datang langsung ke Kantor Kelurahan dengan membawa berkas persyaratan;<br>b. Petugas menerima dan memeriksa berkas persyaratan;<br>c. Petugas memproses Surat Keterangan (Domisili Usaha), jika belum lengkap maka berkas persyaratan dikembalikan untuk dilengkapi;<br>d. Pemohon menerima Surat Keterangan (Domisili Usaha). |
| 4.       | Jangka waktu penyelesaian | 30 menit  |
| 5.       | Biaya/tarif               | Gratis  |
| 6.       | Produk layanan            | Surat Keterangan (Domisili Usaha).  |

|     |  |  |
|-----|--|--|
| 7.  | Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas      | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Ruang Tunggu;</li> <li>b. Komputer dan Printer;</li> <li>c. Alat Tulis Kantor (ATK) yaitu Bolpoint, Kertas;</li> <li>d. Peralatan legalitas (stempel unit dan stempel nama Lurah);</li> <li>e. Buku Register Umum;</li> <li>f. Buku tamu;</li> <li>g. Telpon Kelurahan.</li> </ul> |
| 8.  | Kompetensi pelaksana                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pengalaman, pengetahuan dan pemahaman pelayanan dari petugas registrasi Pelayanan/ staf kelurahan;</li> <li>b. 5 S (Senyum, Salam, Sapa, Santun, Sopan)</li> <li>c. Minimal SMA/ SMK;</li> <li>d. Bisa Mengoperasikan Komputer.</li> </ul>   |
| 9.  | Pengawasan internal                        | Sistem pengendalian intern dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh Kasi Pembangunan, Ketenteraman dan Ketertiban Umum; Sekretaris Kelurahan dan Lurah.   |
| 10. | Penanganan pengaduan, saran dan masukan    | <p>Langsung :</p> <p>Petugas di Kantor Kelurahan Pilangbango<br/>Jl. Pilang Widya No.02 Kota Madiun</p> <p>Tidak langsung melalui media :</p> <p>Telpon : (0351) 494006<br/>Kotak Saran/Kotak Pengaduan.</p>   |
| 11. | Jumlah pelaksana                           | 4 orang  |
| 12. | Jaminan pelayanan                          | <p style="text-align: center;"><b>MAKLUMAT PELAYANAN</b></p> <p>Dengan Ini Kami Menyatakan Sanggup Menyelenggarakan Pelayanan Sesuai Standar Pelayanan Yang Telah Ditetapkan Dan Apabila Tidak Menempati Janji Ini, Kami Siap Menerima Sanksi Sesuai Peraturan Perundang-Undangan Yang Berlaku.</p>                          |
| 13. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | Alat Pemadam Kebakaran, 3 pilar (Babinsa, Bhabinkamtibmas, Lurah)  |
| 14. | Evaluasi kinerja pelaksana                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Evaluasi oleh Lurah;</li> <li>b. Laporan Capaian Kinerja Triwulan;</li> <li>c. Review Perilaku pada E-Kinerja setiap bulan oleh atasan langsung;</li> </ul>  |

Madiun, Januari 2021

**LURAH PILANGBANGO**

**CHUSNUL YAQIEN, SH**

**Penata Tk. I**

**NIP. 19651220 198603 1 012**



**PEMERINTAH KOTA MADIUN  
KECAMATAN KARTOHARJO  
KELURAHAN PILANGBANGO**

Jl. Pilang Widya No. 02 Madiun, Kode Pos : 63119 Jawa Timur  
Telephone : (0351) 494006

**DAFTAR HADIR**

Hari, Tanggal : Selasa, 26 Januari 2021  
Jam : 08.00 –WIB selesai  
Tempat : Ruang Pertemuan Kelurahan Pilangbango, Jl. Pilang Widya No. 2 Mn  
Acara : Rapat Pembahasan Rancangan SK Lurah Pilangbango tentang  
Standar Pelayanan Tahun 2021

| No. | Nama                     | Instansi/Alamat                                      | Tanda Tangan |
|-----|--------------------------|--|--------------|
| 1   | 2                        | 3  | 4            |
| 1   | Chusnul Yaqien, SH       | Lurah Pilangbango                                    | 1            |
| 2   | Ruhyat Hendar P, SP      | Sekretaris Kelurahan                                 | 2            |
| 3   | Pudjijono, S. Sos        | Kasi. Pemerintahan                                   | 3            |
| 4   | Yoel Triono, S. Sos      | Kasi. Pembangunan, Ketentraman & Ketertiban Umum     | 4            |
| 5   | Dwi Retno Andayani       | Kasi. Pemberdayaan Masyarakat & Kesejahteraan Sosial | 5            |
| 6   | Chotimatun               | Administrasi Keuangan                                | 6            |
| 7   | Mustofa, S. Ag. I        | Ketua LPMK   | 7            |
| 8   | Muchodiqz                | Modin  | 8            |
| 9   | Bambang Suseno           | Modin  | 9            |
| 10  | Eko Cahyono              | Pengadministrasi Umum                                | 10           |
| 11  | Intan Permatasari        | Pengadministrasi Umum                                | 11           |
| 12  | Nasiska Febri Chrimasari | Pengadministrasi Umum                                | 12           |

Madiun, Januari 2021  
**LURAH PILANGBANGO**

**CHUSNUL YAQIEN, SH**  
**Penata Tk. I**  
**NIP. 19651220 198603 1 012**



**PEMERINTAH KOTA MADIUN  
KECAMATAN KARTOHARJO  
KELURAHAN PILANGBANGO**

Jl. Pilang Widya No. 02 Madiun, Kode Pos : 63119 Jawa Timur  
Telephone : (0351) 494006

**BERITA ACARA HASIL PEMBAHASAN RANCANGAN STANDAR PELAYANAN  
ANTARA PENYELENGGARA DENGAN PERANGKAT DAERAH**

Pada hari ini **SELASA** tanggal **DUA PULUH ENAM** Bulan **JANUARI** Tahun **DUA RIBU DUA PULUH SATU**, kami yang bertanda tangan dibawah ini telah sepakat dalam Penyusunan Rancangan Standar Pelayanan pada Kelurahan Pilangbango Kecamatan Kartoharjo Kota Madiun :

1. Nama : **CHUSNUL YAQIEN, SH**  
NIP : 19651220 198603 1 012  
Pangkat/Golongan : Penata Tk. I / III.d  
Perangkat Daerah : Kelurahan Pilangbango, Kecamatan Kartoharjo  
Selanjutnya disebut **PIHAK PERTAMA.**
2. Nama : **PUDJIJONO, S. Sos**  
Jabatan : Kepala Seksi Pemerintahan  
  
Nama : **YOEL TRIONO, S.Sos**  
Jabatan : Kepala Seksi Pembangunan, Kententraman & Ketertiban Umum  
  
Nama : **DWI RETNO ANDAYANI**  
Jabatan : Kepala Seksi Pemberdayaan Masyarakat & Kesejahteraan Sosial  
Selanjutnya disebut **PIHAK KEDUA.**

Madiun, 26 Januari 2021

**PIHAK KEDUA,**

**PIHAK PERTAMA,**

|  |  |  |  |
|--|--|--|--|
| <b><u>PUDJIJONO, S.Sos</u></b><br>Penata Tk. I<br>NIP. 19630311 198602 1 005 | <b><u>YOEL TRIONO, S.Sos</u></b><br>Penata Tk. I<br>NIP. 19740425 199311 1 002 | <b><u>DWI RETNO ANDAYANI</u></b><br>Penata<br>NIP. 19640318 198811 2 002 | <b><u>CHUSNUL YAQIEN, SH</u></b><br>Penata Tk. I<br>NIP. 19651220 198603 1 012 |
|--|--|--|--|



**PEMERINTAH KOTA MADIUN  
KECAMATAN KARTOHARJO  
KELURAHAN PILANGBANGO**

Jl. Pilang Widya No. 02 Madiun, Kode Pos : 63119 Jawa Timur  
Telephone : (0351) 494006

**BERITA ACARA  
KESEPAKATAN HASIL PEMBAHASAN PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN  
ANTARA PENYELENGGARA DENGAN PERWAKILAN MASYARAKAT**

Nomor : 067/ /401.401.5/2021

Pada hari ini **SELASA** tanggal **DUA PULUH ENAM** Bulan **JANUARI** Tahun **DUA RIBU DUA PULUH SATU**, kami yang bertanda tangan dibawah ini :

1. Nama : **CHUSNUL YAQIEN, SH**  
NIP : 19651220 198603 1 012  
Pangkat/Golongan : Penata Tk. I / III.d  
Jabatan : Lurah Pilangbango  
Perangkat Daerah : Kelurahan Pilangbango, Kecamatan Kartoharjo  
Selanjutnya disebut **PIHAK PERTAMA**.
2. Nama : **MUSTOFA, S. Ag.I**  
Jabatan : Ketua LPMK Pilangbango  
  
Nama : **MUCHADZIQ**  
Jabatan : Perwakilan Tokoh Masyarakat  
  
Nama : **EKO CAHYONO**  
Jabatan : Perwakilan Pemuda  
Selanjutnya disebut **PIHAK KEDUA**.

Telah sepakat dalam Penyusunan Standar Pelayanan pada Kelurahan Pilangbango Kecamatan Kartoharjo Kota Madiun sebagaimana Dokumen terlampir. Agar Standar Pelayanan tersebut dapat ditetapkan dan menjadi pedoman pelayanan pada Kelurahan Pilangbango Kecamatan Kartoharjo Kota Madiun.

Madiun, 26 Januari 2021

**PIHAK PERTAMA,**

**CHUSNUL YAQIEN, SH**  
Penata Tk. I  
NIP. 19651220 198603 1 012

**PIHAK KEDUA,**

**MUSTOFA, S. Ag.I**  
Ketua LPMK

**MUCHADZIQ**  
Tokoh Masyarakat

**EKO CAHYONO**  
Perwakilan Pemuda



**PEMERINTAH KOTA MADIUN  
KECAMATAN KARTOHARJO  
KELURAHAN PILANGBANGO**

Jl. Pilang Widya No. 02 Madiun, Kode Pos : 63119 Jawa Timur  
Telephone : (0351) 494006

**BERDASARKAN  
KEPUTUSAN LURAH PILANGBANGO KOTA MADIUN  
NOMOR : 067/07/401.401.5/2021  
TENTANG  
STANDAR PELAYANAN (SP)  
KELURAHAN PILANGBANGO KOTA MADIUN**

**PELAYANAN DI KELURAHAN PILANGBANGO MELIPUTI :**

| No. | Komponen               | Uraian   |
|-----|------------------------|--|
| 1.  | <b>JENIS PELAYANAN</b> | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Pelayanan Surat Keterangan (Kematian Terkait Yang Tidak Memiliki Dokumen Kependudukan Terakhir);</li><li>2. Pelayanan Surat Keterangan Bepergian;</li><li>3. Pelayanan Legalisasi Pernyataan Ahli Waris;</li><li>4. Pelayanan Konsultasi Waris, Pertanahan, Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</li><li>5. Pelayanan Permohonan Surat Keputusan Lurah tentang Penetapan Pengurus RT/ RW, Lembaga Masyarakat Lainnya;</li><li>6. Pelayanan Permintaan Data Terkait Pemerintahan Kelurahan;</li><li>7. Pelayanan Surat Keterangan (Belum Pernah Menikah);</li><li>8. Pelayanan Surat Permohonan Nikah;</li><li>9. Pelayanan Surat Keterangan (Permohonan Cerai);</li><li>10. Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu;</li><li>11. Pelayanan Permintaan Usulan Data Penerima Bantuan Sosial (Lansia Non Potensial/ Ngebrok);</li><li>12. Pelayanan Legalisasi Proposal Bantuan Hibah;</li><li>13. Pelayanan Penerimaan Usulan Musrenbang;</li><li>14. Pelayanan Surat Keterangan (Pengajuan Nomor Induk Kesenian);</li><li>15. Pelayanan Surat Keterangan (Kredit/ Pinjam Uang di Bank atau Lembaga keuangan yang lain);</li><li>16. Pelayanan Surat Keterangan (Permohonan Ijin Mendirikan Bangunan/ IMB);</li><li>17. Pelayanan Surat Keterangan (Persyaratan Pengajuan Surat Pernyataan Persetujuan Lingkungan);</li><li>18. Pelayanan Surat Keterangan (Persyaratan Pengajuan Analisa Dampak Lalu Lintas);</li></ol> |

|    |  |  |
|----|--|--|
|    |  | <p>19. Pelayanan Surat Keterangan (Pengajuan Ijin Usaha);</p> <p>20. Pelayanan Surat Keterangan (Pengajuan Ijin Keramaian);</p> <p>21. Pelayanan Surat Keterangan (Pengajuan ijin Penutupan Jalan);</p> <p>22. Pelayanan Surat Keterangan (Pengajuan Surat Keterangan Catatan Kepolisian);</p> <p>23. Pelayanan Pengaduan Masyarakat;</p> <p>24. Pelayanan Pemantauan Pelaksanaan Pemberian Bantuan Pada Masyarakat;</p> <p>25. Pelayanan Legalisasi Persyaratan Pendaftaran TNI/POLRI;</p> <p>26. Pelayanan Legalisasi Relas;</p> <p>27. Pelayanan Legalisasi Model C Pensiunan;</p> <p>28. Pelayanan Surat Keterangan (Persyaratan Tambahan Tunjangan Anak);</p> <p>29. Pelayanan Surat Keterangan (Tempat Tinggal);</p> <p>30. Pelayanan Surat Keterangan Domisili Usaha.</p> |
| 2. | <b>PERSYARATAN PELAYANAN</b>                 | <p>a. Surat Pengantar RT/ RW;</p> <p>b. Fotocopy KK dan KTP Pemohon;</p> <p>c. Dokumen Pendukung Lain sesuai permohonan.</p>   |
| 3. | <b>SISTEM MEKANISME PROSEDUR</b>             | <p>a. Pemohon datang ke Kantor Kelurahan dengan membawa persyaratan;</p> <p>b. Petugas menerima dan memeriksa berkas pemohon;</p> <p>c. Jika berkas permohonan memenuhi persyaratan, maka diproses Surat Keterangan, jika berkas tidak memenuhi persyaratan maka dikembalikan oleh petugas;</p> <p>d. Pemohon menerima Surat Keterangan (jika memenuhi persyaratan).</p>   |
| 4. | <b>JANGKA WAKTU PENYELESAIAN</b>             | 30 menit   |
| 5. | <b>BIAYA/TARIF</b>                           | Gratis   |
| 6. | <b>PRODUK LAYANAN</b>                        | Surat Keterangan sesuai permohonan   |
| 7. | <b>SARANA, PRASARANA, DAN/ATAU FASILITAS</b> | <p>a. Loker Pelayanan;</p> <p>b. Ruang tunggu yang nyaman;</p> <p>c. Komputer dan Printer;</p> <p>d. Alat Tulis Kantor (ATK) yaitu Bolpoint, kertas, papan pengajuan tandatangan, penggaris dan lainnya;</p> <p>e. Peralatan legalitas (stempel unit dan stempel nama Lurah/ Sekretaris Kelurahan);</p> <p>f. Buku Register Umum;</p>  |

|     |   |   |
|-----|---|---|
|     |   | g. Buku tamu;<br>h. Telpon Kelurahan  |
| 8.  | <b>KOMPETENSI PELAKSANA</b>                       | a. Pengalaman, pengetahuan dan pemahaman pelayanan dari petugas registrasi Pelayanan/ staf kelurahan;<br>b. 5 S (Senyum, Salam, Sapa, Santun, Sopan)<br>c. Minimal SMA/ SMK;                |
| 9.  | <b>PENGAWASAN INTERNAL</b>                        | Sistem pengendalian intern dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh Kasi Pemerintahan; Sekretaris Kelurahan dan Lurah.   |
| 10. | <b>PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN</b>    | Langsung :<br>Petugas di Kantor Kelurahan Pilangbango<br>Jl. Pilang Widya No.02 Kota Madiun<br><br>Tidak langsung melalui media :<br>Telpon : (0351) 494006<br>Kotak Saran/Kotak Pengaduan. |
| 11. | <b>JUMLAH PELAKSANA</b>                           | 4 orang   |
| 12. | <b>JAMINAN PELAYANAN</b>                          | Maklumat Pelayanan  |
| 13. | <b>JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN</b> | Alat Pemadam Kebakaran, 3 pilar (Babinsa, Bhabinkamtibmas, Lurah)   |
| 14. | <b>EVALUASI KINERJA PELAKSANA</b>                 | d. Evaluasi oleh Lurah;<br>e. Laporan Capaian Kinerja Triwulan;<br>f. Review Perilaku pada E-Kinerja setiap bulan oleh atasan langsung;   |

Ditetapkan di : Madiun  
Pada tanggal : 26 Januari 2021  
**LURAH PILANGBANGO**

**CHUSNUL YAQIEN, SH**  
**Penata Tk. I**  
**NIP. 19651220 198603 1 012**



PLANGBANGO