

# **STANDAR PELAYANAN ( S P )**

## **KELURAHAN KLEGEN KECAMATAN KARTOHARJO KOTA MADIUN TAHUN 2022**



### **KELURAHAN KLEGEN KECAMATAN KARTOHARJO KOTA MADIUN**

**Jl. Tahmrin No. 30 Madiun Jawa Timur**

**Telephone : (0351) 452345**

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



**PEMERINTAH KOTA MADIUN  
KECAMATAN KARTOHARJO  
KELURAHAN KLEGEN**

Jl. Thamrin No. 30 Madiun 63117

Telepon ( 0351) 452345

Email : [kelurahanklegen@gmail.com](mailto:kelurahanklegen@gmail.com)

---

**KEPUTUSAN LURAH KLEGEN KOTA MADIUN**

**NOMOR : 067/35 /401.301.3/2022**

**TENTANG**

**STANDAR PELAYANAN (SP)**

**KELURAHAN KLEGEN KOTA MADIUN**

**LURAH KLEGEN,**

- Menimbang** :
- a. bahwa untuk mewujudkan kepastian tentang hak, tanggung jawab, kewajiban dan kewenangan seluruh pihak terkait dalam penyelenggaraan pelayanan publik Kelurahan Klegen 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.
- 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;
  5. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah;

6. Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2018 tentang kecamatan;
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
8. Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 3 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;
9. Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 15 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 5 Tahun 2019;
10. Peraturan Walikota Madiun Nomor 52 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Rincian Tugas dan Tata Kerja Kecamatan sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Walikota Madiun Nomor 44 Tahun 2018;
11. Peraturan Walikota Madiun Nomor 53 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Rincian Tugas dan Tata Kerja Kelurahan.

#### **MEMUTUSKAN :**

**Menetapkan :**

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

**KEDUA** : Standar Pelayanan Publik Kelurahan Klegen Kecamatan Kartoharjo sebagaimana dalam Diktum Pertama meliputi :

1. Pelayanan Legalisasi Pernyataan Ahli Waris;
2. Pelayanan Konsultasi Waris, Pertanahan;
3. Pelayanan Permohonan Surat Keputusan Lurah tentang Penetapan Pengurus RT/RW, Lembaga Masyarakat Lainnya;
4. Pelayanan Surat Keterangan (Belum Pernah Menikah);
5. Pelayanan Surat Permohonan Nikah;
6. Pelayanan Surat Keterangan (Kredit/Pinjam Uang di Bank atau Lembaga keuangan yang lain);

**KETIGA** : Standar Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Diktum Kedua dipergunakan sebagai acuan yang harus dilaksanakan oleh Pegawai/Petugas Kelurahan Klegen 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 : 18 Maret 2022

**LURAH KLEGEN**

**ENDRO SUWANDI, SE**

Penata

NIP. 19830422 201101 1 010

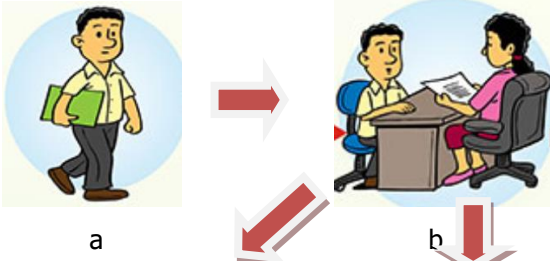
**LAMPIRAN : KEPUTUSAN LURAH KLEGEN**


**NOMOR : 067/35/401.301.3/2022**

**TANGGAL : 18 Maret 2022**

**STANDAR PELAYANAN PADA KELURAHAN KLEGEN  
KECAMATAN KARTOHARJO KOTA MADIUN TAHUN 2022**

**1. PELAYANAN LEGALISASI PERNYATAAN AHLI WARIS**

No.	Komponen	Uraian
1	2	3
1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1970 tentang Perkawinan; b. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 tahun 2013; c. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata; d. Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1991 tentang Kompilasi Hukum Islam; e. Peraturan Walikota Madiun Nomor 53 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Rincian Tugas dan Tata Kerja Kelurahan.
2.	Persyaratan pelayanan	a. Surat Pengantar RT/ RW; b. Surat Pernyataan Ahli Waris yang bermaterai 10.000 yang dibuat oleh Pemohon; c. Fotocopy Akta Kematian dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Surat Pengantar RT/ RW; d. Surat Pernyataan Ahli Waris yang bermaterai 10.000 yang dibuat oleh Pemohon; e. Fotocopy Akta Kematian dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil; f. Fotocopy Kartu Keluarga masing-masing Ahli Waris dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil; g. Fotocopy KTP masing-masing Ahli Waris dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil; h. Fotocopy surat nikah Pewaris/ Almarhum/ Almarhumah.
3.	Sistem Mekanisme Prosedur	 <p>The diagram illustrates a two-step process. Step 'a' shows a man in a white shirt and dark pants walking while carrying a green folder. A red arrow points from step 'a' to step 'b'. Step 'b' shows a man in a white shirt sitting at a desk, talking to a woman in a pink shirt who is also sitting at the desk. A red arrow points down from step 'b'.</p>

		 <p>Berkas tidak lengkap dikembalikan ke pemohon</p> <p>berkas lengkap, sidang waris</p> <p>c</p> <p>e</p> <p>d</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Pemohon datang ke Kelurahan dengan membawa persyaratan;</li> <li>Petugas menerima dan memeriksa berkas pemohon (mencocokkan nama ahli waris dengan dokumen kependudukan lainnya);</li> </ol>
		<ol style="list-style-type: none"> <li>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>Sidang Klarifikasi Waris wajib dihadiri oleh seluruh Ahli Waris, 2 orang saksi dan lurah;</li> <li>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> </ol>
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	<ol style="list-style-type: none"> <li>Loket Pelayanan;</li> <li>Ruang sidang;</li> <li>Komputer dan Printer;</li> <li>Alat Tulis Kantor (ATK) yaitu Bolpoint, kertas, papan pengajuan tandatangan, penggaris dan lainnya;</li> </ol>

		<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> <p>j. Telepon 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 Camat.
10.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<p>a. Langsung :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Petugas di Kantor Kelurahan Klegen Jl. Thamrin No.30 Kota Madiun</li> </ul> <p>b. Tidak langsung melalui media :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Email : <a href="mailto:kkelurahanklegen@gmail.com">kkelurahanklegen@gmail.com</a></li> <li>- Website : <a href="http://kelurahan-klegen.madiunkota.go.id">http://kelurahan-klegen.madiunkota.go.id</a></li> <li>- Instagram : Kelurahanklegen1</li> <li>- Facebook : Kelurahanklegen Klegen</li> <li>- Youtube : KELURAHANKLEGEN</li> <li>- Telpon : (0351) 452345</li> <li>- Kotak Saran/ Kotak Pengaduan.</li> </ul>
11.	Jumlah pelaksana	3 orang
12.	Jaminan pelayanan	<p>MAKLUMAT PELAYANAN</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	a. Evaluasi oleh Camat;

	pelaksana	b. Laporan Capaian Kinerja Triwulan; c. Review Perilaku pada E-Kinerja setiap bulan oleh atasan langsung.
--	-----------	--

**2. PELAYANAN KONSULTASI WARIS DAN PERTANAHAN**

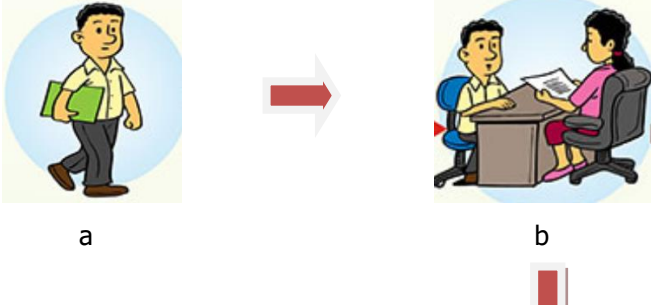
No.	Komponen	Uraian
1	2	3
1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; b. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; c. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan; d. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Daring; 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; f. Peraturan Walikota Madiun Nomor 53 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Rincian Tugas dan Tata Kerja Kelurahan.
2.	Persyaratan pelayanan	a. KTP Pemohon; b. Bahan yang dikonsultasikan.
3.	Sistem Mekanisme Prosedur	<p>The diagram shows a sequence of steps: (a) A man in a green shirt carrying a folder. (b) A desk with a notebook and a pen. (c) A woman and a man at a desk. A downward arrow points to a man sitting at a desk with a computer. A final arrow points to a man in a green shirt running with a folder.</p>






		e	d
		a. Pemohon datang ke Kelurahan dengan membawa persyaratan; b. Pemohon mengisi buku tamu Kelurahan; c. Pemohon diarahkan ke Ruang Konsultasi/ Petugas Kelurahan; d. Pemohon melakukan konsultasi dengan Petugas; e. Pemohon mendapatkan informasi dari Petugas.	
4.	Jangka waktu penyelesaian	60 menit	
5.	Biaya/tarif	Gratis	
6.	Produk layanan	Hasil Konsultasi	
7.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	a. Ruang konsultasi; b. Alat Tulis Kantor (ATK) yaitu Bolpoint, kertas; c. Buku Konsultasi; d. Buku tamu; e. Telpon Kelurahan.	
8.	Kompetensi pelaksana	a. Pengalaman, pengetahuan dan pemahaman pelayanan dari petugas kelurahan; b. 5 S (Senyum, Salam, Sapa, Santun, Sopan); c. Minimal SMA/ SMK.	
9.	Pengawasan internal	Sistem pengendalian intern dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh Kasi Pemerintahan, Sekretaris Kelurahan dan Lurah.	
10.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	a. Langsung : - Petugas di Kantor Kelurahan Klegen Jl. Thamrin No. 30 Kota Madiun b. Tidak langsung melalui media : - Email : <a href="mailto:kkelurahanklegen@gmail.com">kkelurahanklegen@gmail.com</a> - Website : - <a href="http://kelurahan-klegen.madiunkota.go.id">http://kelurahan-klegen.madiunkota.go.id</a> - Instagram : Kelurahanklegen1 - Facebook : Kelurahanklegen Klegen - Youtube : KELURAHAN KLEGEN - Telpon : (0351) 452345 - Kotak Saran/ Kotak Pengaduan.	
11.	Jumlah pelaksana	4 orang	
12.	Jaminan	MAKLUMAT PELAYANAN	

	elayanan	"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; b. Laporan Capaian Kinerja Triwulan; c. Review Perilaku pada E-Kinerja setiap bulan oleh atasan langsung.

### 3. 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 b. Peraturan Walikota Madiun Nomor 53 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Rincian Tugas dan Tata Kerja Kelurahan.
2.	Persyaratan pelayanan	Persyaratan untuk Pelayanan SK Penetapan RT/RW : a. Berita Acara dan Daftar Hadir Pemilihan RT dan RW; b. Susunan Pengurus RT dan RW terpilih; c. Surat Permohonan Penetapan Pengurus RT dan RW dari Pejabat lama;  Persyaratan untuk Pelayanan SK Penetapan Lembaga Masyarakat Lainnya : a. Susunan Pengurus Baru; b. Berita Acara dan Daftar Hadir Musyawarah.
3.	Sistem Mekanisme Prosedur	 <p>a</p> <p>b</p>

		 <p>c</p>   <p>d</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pemohon datang ke Kelurahan dengan membawa berkas persyaratan;</li> <li>b. Petugas menerima dan memeriksa berkas pemohon;</li> <li>c. Petugas memproses dan mengajukan pengesahan kepada Kecamatan untuk Surat Keputusan Lurah tentang Penetapan Pengurus RT dan RW;</li> <li>d. Petugas Kelurahan menyampaikan SK RT dan RW kepada pemohon.</li> </ol>
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	<ol 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> </ol>
		<ol style="list-style-type: none"> <li>f. Buku Register SK;</li> <li>g. Buku tamu;</li> <li>h. Telpon Kelurahan.</li> </ol>
8.	Kompetensi pelaksana	<ol 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> </ol>
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>a. Langsung :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Petugas di Kantor Kelurahan Klegen Jl. Thamrin No.30 Kota Madiun</li> </ul> <p>b. Tidak langsung melalui media :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Email : <a href="mailto:kkelurahanklegen@gmail.com">kkelurahanklegen@gmail.com</a></li> <li>- Website :</li> <li>- <a href="http://kelurahan-klegen.madiunkota.go.id">http://kelurahan-klegen.madiunkota.go.id</a></li> <li>- Instagram : Kelurahanklegen1</li> <li>- Facebook : Kelurahanklegen Klegen</li> <li>- Youtube : KELURAHAN KLEGEN</li> <li>- Telpon : (0351) 452345</li> <li>- Kotak Saran/ Kotak Pengaduan.</li> </ul>
11.	Jumlah Pelaksana	4 orang
12.	Jaminan pelayanan	MAKLUMAT PELAYANAN "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	<p>a. Evaluasi oleh Lurah;</p> <p>b. Laporan Capaian Kinerja Triwulan;</p>
		c. Review Perilaku pada E-Kinerja setiap bulan oleh atasan langsung;

#### 4. 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 53 Tahun 2016</p>

		tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Rincian Tugas dan Tata Kerja Kelurahan.
2.	Persyaratan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Surat Pengantar RT;</li> <li>b. Surat Pernyataan belum pernah menikah bermaterai 10.000;</li> <li>c. Foto copy Kartu Keluarga dan menunjukkan yang asli;</li> <li>d. Foto copy E-KTP dan menunjukkan yang aslinya.</li> </ol>
3.	Sistem Mekanisme Prosedur	<ol 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> </ol>
4.	Jangka waktu penyelesaian	1 hari
5.	Biaya/tarif	Gratis
6.	Produk layanan	Surat Keterangan (Belum Pernah Menikah)
7.	Sarana,	a. Ruang Tunggu;

	prasarana, dan/atau fasilitas	<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 Agenda Surat Keluar;</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 Pemberdayaan Masyarakat dan Kesejahteraan Sosial; Sekretaris Kelurahan dan Lurah.
10.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<p>a. Langsung :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Petugas di Kantor Kelurahan Klegen Jl. Thamrin No. 30 Kota Madiun</li> </ul> <p>b. Tidak langsung melalui media :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Email : <a href="mailto:kkelurahanklegen@gmail.com">kkelurahanklegen@gmail.com</a></li> <li>- Website :</li> <li>- <a href="http://kelurahan-klegen.madiunkota.go.id">http://kelurahan-klegen.madiunkota.go.id</a></li> <li>- Instagram : Kelurahanklegen1</li> <li>- Facebook : Kelurahanklegen Klegen</li> <li>- Youtube : KELURAHAN KLEGEN</li> <li>- Telpon : (0351) 452345</li> <li>- Kotak Saran/ Kotak Pengaduan.</li> </ul>
11.	Jumlah pelaksana	3 orang
12.	Jaminan pelayanan	<p>MAKLUMAT PELAYANAN</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	Alat Pemadam Kebakaran dan tiga pilar (Lurah, Babinsa, Bhabinkamtibmas)

	pelayanan	
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>

**5. PELAYANAN SURAT PERMOHONAN NIKAH**

No.	Komponen	Uraian
1	2	3
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan ;</li> <li>b. Peraturan Pemerintah Nomor 9 Tahun 1975 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan ;</li> <li>c. Keputusan Direktorat Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam Nomor 713 Tahun 2018 tentang Penetapan Formulir dan Laporan PNPB-NR</li> <li>d. Peraturan Walikota Madiun Nomor 53 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Rincian Tugas dan Tata Kerja Kelurahan.</li> </ul>
2.	Persyaratan pelayanan	<p><b>Surat Permohonan Nikah :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Surat Pengantar RT;</li> <li>b. Fotocopy Kartu Keluarga dan menunjukkan KK yang asli;</li> <li>c. Fotocopy E-KTP dan menunjukkan yang aslinya;</li> <li>d. Fotocopy Ijazah terakhir (calon suami istri);</li> <li>e. Surat Pelolosan (N1-N4);</li> <li>f. Surat Pernyataan Belum Nikah bermaterai 10.000;</li> <li>g. Fotocopy Surat Keterangan Sehat dari Dokter;</li> <li>h. Akte Cerai (Janda/Duda);</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>i. Akte Cerai Mati (Janda/Duda);</li> <li>j. Pas Foto berwarna 3 x 4 sebanyak 2 lembar background biru (calon suami istri);</li> </ul> <p><b>Surat Permohonan Numpang Nikah :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Surat Keterangan Bepergian</li> <li>b. Surat Pengantar RT;</li> <li>c. Fotocopy Kartu Keluarga dan menunjukkan KK asli;</li> <li>d. Fotocopy E-KTP dan menunjukkan yang aslinya;</li> <li>e. Fotocopy Ijazah terakhir (calon suami istri);</li> </ul>


		<p>f. Surat Pelolosan (N1-N4);</p> <p>g. Surat Pernyataan Belum Nikah bermaterai 10.000;</p> <p>h. Fotocopy Surat Keterangan Sehat dari Dokter;</p> <p>i. Akte Cerai (Janda/Duda);</p> <p>j. Akte Cerai Mati (Janda/Duda);</p> <p>k. Pas Foto berwarna 3 x 4 sebanyak 2 lembar background biru (calon suami istri).</p>
3.	Sistem Mekanisme Prosedur	<p>a</p> <p>b</p> <p>Berkas tidak lengkap dikembalikan ke pemohon</p> <p>berkas lengkap</p> <p>c</p> <p>d</p> <p>a. Pemohon datang langsung ke Kantor Kelurahan dengan membawa berkas persyaratan;</p>
		<p>b. Petugas menerima dan memeriksa berkas;</p> <p>c. persyaratan pemohon;</p> <p>d. Jika Persyaratan sudah sesuai maka petugas memproses surat permohonan nikah, jika berkas persyaratan tidak sesuai maka berkas dikembalikan kepada pemohon;</p> <p>e. Pemohon menerima Surat Permohonan Nikah.</p>
4.	Jangka waktu penyelesaian	1 hari kerja
5.	Biaya/tarif	Gratis
6.	Produk layanan	Surat Permohonan Nikah
7.	Sarana,	a. Loker Pelayanan;



	prasarana, dan/atau fasilitas	<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>a. Langsung :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Petugas di Kantor Kelurahan Klegen Jl. Thamrin No.10 Kota Madiun</li> </ul> <p>b. Tidak langsung melalui media :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Email : <a href="mailto:kkelurahanklegen@gmail.com">kkelurahanklegen@gmail.com</a></li> <li>- Website :</li> <li>- <a href="http://kelurahan-klegen.madiunkota.go.id">http://kelurahan-klegen.madiunkota.go.id</a></li> <li>- Instagram : Kelurahanklegen1</li> <li>- Facebook : Kelurahanklegen Klegen</li> <li>- Youtube : KELURAHAN KLEGEN</li> <li>- Telpon : (0351) 452345</li> </ul>
		- Instagram : Kotak Saran/ Kotak Pengaduan.
11.	Jumlah pelaksana	4 orang
12.	Jaminan pelayanan	<p>MAKLUMAT PELAYANAN</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	Alat Pemadam Kebakaran, 3 pilar (Babinsa,

	keamanan dan keselamatan pelayanan	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 SURAT KETERANGAN KREDIT/PINJAM UANG DI BANK ATAU LEMBAGA KEUANGAN YANG LAINNYA**

No.	Komponen	Uraian
1	2	3
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	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Langsung : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Petugas di Kantor Kelurahan Klegen Jl. Thamrin No.30 Kota Madiun</li> </ul> </li> <li>b. Tidak langsung melalui media : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Email : <a href="mailto:kkelurahanklegen@gmail.com">kkelurahanklegen@gmail.com</a></li> <li>- Website : <a href="http://kelurahan-legen.madiunkota.go.id">http://kelurahan-legen.madiunkota.go.id</a></li> <li>- Instagram : Kelurahanklegen1</li> <li>- Facebook : Kelurahanklegen Klegen</li> <li>- Youtube : KELURAHAN KLEGEN</li> <li>- Telpon : (0351) 452345</li> <li>- Kotak Saran/ Kotak Pengaduan.</li> </ul> </li> </ul>
11.	Jumlah pelaksana	4 orang
12.	Jaminan pelayanan	<p>MAKLUMAT PELAYANAN</p> <p>"DENGAN INI KAMI MENYATAKAN SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI STANDAR PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN DAN APABILA</p>

		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; b. Laporan Capaian Kinerja Triwulan; c. Review Perilaku pada E-Kinerja setiap bulan oleh atasan langsung.

Madiun, Maret 2022[

**LURAH KLEGEN**

**ENDRO SUWANDI, SE**

Penata

NIP. 19830422 201101 1 010