|  |  |
| --- | --- |
| kota madiun | P E M E R I N T A H K O T A M A D I U N  K E C A M A T A N M A N G U H A R J O KELURAHAN NGEGONGJalanKENINGAR No.15 Telp. (0351) 468770 **MADIUN**  **Website http://www.madiunkota.go.id** |

**KEPUTUSAN LURAH NGEGONG**

**NOMOR: 067/ /401.402.4/2018**

**TENTANG**

**PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA KELURAHAN NGEGONG**

**Menimbang** : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan Standar Pelayanan ;

b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, perlu menetapkan Keputusan Lurah Ngegong, Kecamatan Manguharjo, Kota Madiun tentang Standar Pelayanan pada Kelurahan Ngegong Kecamatan Manguharjo Kota Madiun;

**Mengingat** : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ;

2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ;

3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan ;

4. Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 15 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik ;

**MEMUTUSKAN**

**Menetapkan**

**PERTAMA** :Standar Pelayanan pada Kelurahan Ngegong, Kecamatan Manguharjo, Kota Madiun, sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini.

**KEDUA** : Standar Pelayanan pada Kelurahan Ngegong, Kecamatan Manguharjo, Kota Madiun meliputi :

* + 1. Standar Pelayanan Rekomendasi Pengurusan Akta Kelahiran.
    2. Standar Pelayanan Rekomendasi Pengurusan Akta Kematian.
    3. Standar Pelayanan Rekomendasi Pengurusan Hak Ahli Waris.
    4. Standar Pelayanan Rekomendasi Pengurusan Hak atas Tanah.
    5. Standar Pelayanan Rekomendasi Pengurusan Mutasi / Perubahan Obyek Pajak/ Subyek Pajak PBB.
    6. Standar Pelayanan Rekomendasi Pengurusan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM).
    7. Standar Pelayanan Rekomendasi Pengurusan BPNT
    8. Standar Pelayanan Rekomendasi Pengurusan Ijin Menikah.
    9. Standar Pelayanan Rekomendasi Pengurusan Ijin Usaha.
    10. Standar Pelayanan Rekomendasi Pengurusan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB).
    11. Standar Pelayanan Rekomendasi Pengurusan Ijin Gangguan ( H.O
    12. Standar Pelayanan Rekomendasi Pengurusan Ijin Keramaian.
    13. Standar Pelayanan Rekomendasi Pengurusan Ijin Penutupan Jalan.
    14. Standar Pelayanan Rekomendasi PengurusanSKCK.
    15. Standar Pelayanan Rekomendasi Pengurusan Keterangan Bebas Narkoba.

**KETIGA** : Standar Pelayanan sebagaimana dalam diktum KEDUA wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawasaan dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

**KEEMPAT** : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : M a d i u n

Pada tanggal : 2018

LURAH NGEGONG

**R A H A R D A**

**Penata Tk.I**

**NIP.19650211 198803 1 009**

LAMPIRAN :KEPUTUSAN LURAH NGEGONG

NOMOR : 067/ /401.402.4/2016

TANGGAL : Pebruari 2016

**STANDAR PELAYANAN PADA KELURAHAN NGEGONG**

1. **JENIS PELAYANAN : PENGURUSAN KTP**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **No.** | **Komponen** | **Uraian** |
| 1. | Dasar Hukum | UU. RI. No.24 Tahun 2013 Tentang Perubahan atas UU No.23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan |
| 2. | Jangka waktu penyelesaian | Maksimal 15 Menit setelah persyaratan Lengkap. |
| 3. | Biaya/tarif | Tidak dipungut biaya (Gratis). |
| 4. | Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas | 1.Buku Register permohonan KTP Model E.2  2.Formulir F.1.21  3.ATK  4.Komputer  5.Printer  Sarana Pendukung  1. Ruang tunggu yang representatif.  2. Tersedianya Bacaan.  3.Tersedianya Televisi Diruang tunggu. |
| 5. | Kompetensi pelaksana | Lurah :  SLTA Dengan latar belakang Pelatihan-Pelatihan, Pembinaan-Pembinaan, Kursus-kursus yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah, Lembaga Pendidikan dan lain sebagainya  KASIE PEMERINTAHAN:  S.1, Dengan latar belakang Pelatihan-Pelatihan, Pembinaan-Pembinaan, Kursus-kursus yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah, Lembaga Pendidikan dan lain sebagainya.  KASIE KESOS:  S.1, Dengan latar belakang Pelatihan-Pelatihan, Pembinaan-Pembinaan, Kursus-kursus yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah, Lembaga Pendidikan dan lain sebagainya.  KASIE TRANTIB:  SLTA, Dengan latar belakang Pelatihan-Pelatihan, Pembinaan-Pembinaan, Kursus-kursus yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah, Lembaga Pendidikan dan lain sebagainya.  STAF:  1 Orang SLTA |
| 6. | Pengawasan internal | Dilakukan oleh atasan langsung. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 7. | Penanganan pengaduan, saran dan masukan | Kelurahan : Datang langsung, Telepon.  Sarana Pelayanan Pengaduan :  1.Unit Pelayanan Pengaduan dan Keluhan  SMS ke 08125980236  2.Telepone :(0351) 468770  3.SMS ke 081231284688  4.Datang Langsung  5.Kotak Saran.  6.Formulir Survey IKM  Pengaduan melalui media tersebut diatas akan ditindak lanjuti oleh Tim pengaduan dengan tahapan sebagai berikut:   1. Cek Administrasi. 2. Cek Lapangan 3. Koordinasi Internal. 4. Koordinasi Instansi terkait.   Responsif Pengaduan : 3 (tiga) hari kerja.  Penyelesaian pengadungan sesuai dengan kondisi dan permasalah yang ada. |
| 8. | Jumlah pelaksana | 4 (empat) Pegawai. |
| 9. | Jaminan pelayanan | Diwujudkan dalam kualitas proses layanan yang didukung oleh petugas yang berkopenten dibidangnya. |
| 10. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | 1.Kerahasiaan dan keamanan berkas terjamin  2.Tidak dipungut Biaya, sesuai peraturan yang berlaku.  3.Bebas KKN. |
| 11. | Evaluasi kinerja pelaksana | 1.Evaluasi dilaksanakan sebulan sekali jika tidak ada pengaduan.  2.Pengisian kuesioner tentang layanan 1 tahun sekali. |
| 12.  13.  14.  15. | Waktu Pelayanan  **Kasie Pemerintahan :**  Pencarian Surat-surat / Rekomendasi Pengurusan Lain-lain  **Kasie Kesos :**  Pencarian Surat-surat / Rekomendasi Pengurusan Lain-lain  **Kasie Trantib :**  Pencarian Surat-surat / Rekomendasi Pengurusan Lain-lain | Hari Senen s/d Kamis : 07.00 – 15.30  Hari Jumat : 07.00 – 11.00  13.00 – 14.30  -Standar Pelayanan Rekomendasi Pengurusan Akta Kelahiran.  -Standar Pelayanan Rekomendasi Pengurusan Akta Kematian.  -Standar Pelayanan Rekomendasi Pengurusan Hak Ahli Waris.  -Standar Pelayanan Rekomendasi Pengurusan Hak atas Tanah.  -Standar Pelayanan Rekomendasi Pengurusan Mutasi / Perubahan Obyek Pajak/ Subyek Pajak PBB.  -Standar Pelayanan Rekomendasi Pengurusan -Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM).  -Standar Pelayanan Rekomendasi Pengurusan BPNT  -Standar Pelayanan Rekomendasi Pengurusan Ijin Menikah.  -Standar Pelayanan Rekomendasi Pengurusan Ijin Usaha.  -Standar Pelayanan Rekomendasi Pengurusan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB).  -Standar Pelayanan Rekomendasi Pengurusan Ijin Gangguan ( H.O )  -Standar Pelayanan Rekomendasi Pengurusan Ijin Keramaian.  -Standar Pelayanan Rekomendasi Pengurusan Ijin Penutupan Jalan.  -Standar Pelayanan Rekomendasi PengurusanSKCK.  -Standar Pelayanan Rekomendasi Pengurusan Keterangan Bebas Narkoba. |

**LURAH NGEGONG**

**R A H A R D A**

**Penata Tk I**

**NIP. 19650211 198803 1 009**

LAMPIRAN II

FORMAT STANDAR PELAYANAN SKPD YANG DIUMUMKAN PADA WEBSITE PEMERINTAH KOTA MADIUN

(bentuk softcopy)

1. Nama SKPD/BUMD : ...................
2. Alamat : ...................
3. No. Telp : ...................
4. No. Surat Keputusan Kepala SKPD/Direktur BUMD tentang Standar Pelayanan:.........
5. Standar Pelayanan
6. Jenis Pelayanan : ...........................

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **No.** | **Komponen** | **Uraian** |
| 1. | Persyaratan pelayanan | (diisi syarat dokumen atau barang/hal lain yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif) |
| 2. | Sistem, mekanisme dan prosedur | (diisi proses yang harus dilalui seorang pelanggan untuk mendapatkan pelayanan atau diisi SOP layanan tersebut) |
| 3. | Jangka waktu penyelesaian | (diisi waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses setiap jenis pelayanan) |
| 4. | Biaya/tarif | (diisi jumlah biaya yang dibebankan ke pelanggan dari setiap jenis pelayanan dan apabila gratis harus jelas tertulis) |
| 5. | Produk layanan | (diisi daftar produk layanan yang dihasilkan dari setiap jenis pelayanan dapat berupa penyediaan barang, jasa dan/atau produk administrasi yang diberikan dan diterima pengguna layanan. |
| 6. | Penanganan pengaduan, saran dan masukan | (diisi tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut) |

1. Jenis Pelayanan : ...........................dst.