

# **STANDART PELAYANAN (SP)**

**KELURAHAN MANGUHARJO**

**KECAMATAN MANGUHARJO KOTA MADIUN**

**TAHUN 2026**



**KELURAHAN MANGUHARJO**

Jalan Hayam Wuruk Nomor 62, Madiun, 63127 Telepon (0351) 494343,

Pos-el [kel.manguharjomadiun@gmail.com](mailto:kel.manguharjomadiun@gmail.com)

Laman <http://kelurahan-manguharjo.madiunkota.go.id>



PEMERINTAH KOTA MADIUN  
KECAMATAN MANGUHARJO  
**KELURAHAN MANGUHARJO**

Jl Hayam Wuruk Nomor 62, Kota Madiun, Telp. (0351) 494343  
Post-el kel.manguharjomadiun@gmail.com  
Laman : <http://www.kelurahan-manguharjo.madiunkota.go.id>

---

**KEPUTUSAN LURAH MANGUHARJO KOTA MADIUN  
NOMOR : 067/ 70 /401.302.1/2026**

**TENTANG  
STANDAR PELAYANAN KELURAHAN MANGUHARJO  
KECAMATAN MANGUHARJO KOTA MADIUN**

**LURAH MANGUHARJO,**

- Menimbang** :
- a. bahwa untuk mewujudkan kepastian tentang hak, tanggung jawab, kewajiban dan kewenangan seluruh pihak terkait dalam penyelenggaraan pelayanan publik Kelurahan Kelun 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;
  - b. bahwa sehubungan dengan hal tersebut pada huruf a diatas, perlu ditetapkan standar pelayanan.
- 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 No. 72 tahun 2019 Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2018 tentang Perangkat 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 82 Tahun 2020 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Rincian Tugas dan Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan.

**MEMUTUSKAN :**

**Menetapkan :**

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

**KEDUA** : Standar Pelayanan Kelurahan Manguharjo Kecamatan Manguharjo Kota Madiun sebagaimana dalam Diktum Pertama meliputi :

1. Pelayanan Surat Keterangan Kematian;
2. Pelayanan Legalisasi Surat Bekerja Ke Luar Negeri
3. Pelayanan Legalisasi Pernyataan Ahli Waris;
4. Pelayanan Konsultasi Dan Pengaduan Warga;
5. Pelayanan Pembentukan Pengurus Rt/Rw Dan Lembaga Masyarakat Lainnya;
6. Pelayanan Permintaan Terkait Data Kelurahan;
7. Pelayanan Surat Keterangan Status Perkawinan;
8. Pelayanan Permohonan Nikah, Talak, Cerai, Rujuk;
9. Pelayanan Pengurusan Surat Keterangan Tidak Mampu;
10. Pelayanan Legalisasi Proposal Bantuan Hibah
11. Pelayanan Penerimaan Usulan Musyawarah Rencana Pembangunan Kelurahan.

12. Pelayanan Surat Keterangan Usaha
13. Pelayanan Surat Keterangan Pelayanan Kegiatan Warga
14. Pelayanan Surat Keterangan (Pengajuan Surat Keterangan Catatan Kepolisian/ SKCK)
15. Pelayanan Pemantauan Pelaksanaan Pemberian Bantuan Pada Masyarakat
16. Pelayanan Legalisasi Persyaratan Pendaftaran TNI/Polri
17. Pelayanan Legalisasi Relas
18. Pelayanan Legalisasi Model C Pensiunan
19. Pelayanan Legalisasi Tunjangan Keluarga Pegawai
20. Pelayanan Surat Keterangan Rekomendasi Pembelian Jenis BBM Tertentu (Jenis Minyak Solar)

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

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

Ditetapkan di Madiun  
Pada tanggal, Januari 2026  
Dua Manguharjo



Kudango, S.Sos f  
Maha (IIIc)

197801252009011010

Lampiran : Keputusan Lurah Manguharjo  
Nomor : 067/70/401.302.1/2026  
Tanggal : Januari 2026

**STANDAR PELAYANAN PADA KELURAHAN MANGUHARJO  
KECAMATAN MANGUHARJO KOTA MADIUN TAHUN 2026**

**1. PELAYANAN SURAT KETERANGAN KEMATIAN**

No	Komponen	Uraian
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 2 Tahun 2023 tentang Perubahan atas 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 Wali Kota Madiun Nomor 76 Tahun 2023 tentang Tata Naskah Dinas Di Lingkungan Pemerintah Kota Madiun</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> <p>h. Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 7 Tahun 2022 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2016 Tentang Pembentukan Dan Susunan Perangkat Daerah;</p>
2.	Persyaratan pelayanan	<p>a. Surat Pengantar RT/ RW;</p> <p>b. Fotocopy KK dan KTP Pemohon;</p> <p>c. Surat Pernyataan dari Pemohon dengan Saksi bermaterai 10.000.</p>
3.	Sistem Mekanisme Prosedur	<p>a. Pemohon datang ke Kelurahan dengan membawa persyaratan pelayanan;</p>

		<p>b. Petugas menerima dan memeriksa berkas pemohon;</p> <p>c. Jika persyaratan pelayanan tidak lengkap maka dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi;</p> <p>d. Jika persyaratan pelayanan lengkap maka permohonan dapat diproses,</p> <p>e. Pemohon menerima Surat Keterangan Kematian</p>
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	30 Menit
5.	Biaya/tarif	Gratis
6.	Produk layanan	Surat Keterangan Kematian
7.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	Loket Pelayanan, Ruang tunggu, Komputer dan Printer, Alat Tulis Kantor, Kode batang ( <i>barcode</i> ) atau Stempel, Buku Register Umum, Buku Tamu, Nomor Layanan 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>
9.	Pengawasan internal	Sistem pengendalian internal dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh Kasi Pemerintahan; Sekretaris Kelurahan dan Lurah.
10.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<p><b>Langsung :</b> Menemui Petugas di Kantor Kelurahan Manguharjo Jl. Hayam Wuruk 62 Kota Madiun</p> <p><b>Tidak langsung melalui media :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pos-el :kel.manguharjomadiun@gmail.com</li> <li>- Laman : http://www.kelurahan-manguharjo.madiunkota.go.id</li> <li>- Instagram : kel_manguharjomadiun</li> <li>- Telpon : (0351) 494343</li> <li>- Whatsapp : 081335367090</li> <li>- Kotak Pengaduan</li> </ul>
11.	Jumlah pelaksana	2 orang
12.	Jaminan pelayanan	<p>MAKLUMAT PELAYANAN</p> <p>Dengan Ini Kami Menyatakan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kami berjanji dan Sanggup untuk Menyelenggarakan Pelayanan Sesuai Dengan Standar Pelayanan.</li> <li>2. Kami berjanji dan sanggup untuk Memberikan Pelayanan Sesuai Dengan Kewajiban Dan Akan Melakukan Perbaikan Secara Terus Menerus.</li> <li>3. Kami bersedia untuk menerima Sanksi, dan atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar.</li> </ol>

13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Alat Pemadam Api Ringan (APAR) dan Kotak Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan (P3K)
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	a. Evaluasi oleh Lurah; b. Laporan Capaian Kinerja Triwulan; c. Review Perilaku pada E-Kinerja setiap bulan oleh atasan langsung;

## 2. PELAYANAN LEGALISASI SURAT BEKERJA KE LUAR NEGERI

No	Komponen	Uraian
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 2 Tahun 2023 tentang Perubahan atas 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 Wali Kota Madiun Nomor 76 Tahun 2023 tentang Tata Naskah Dinas Di Lingkungan Pemerintah Kota Madiun</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 Pengantar dari RT/ RW</li> <li>b. Fotocopy KK dan KTP</li> <li>c. Syarat Surat Izin dari Orang Tua/Suami/Istri</li> <li>d. Dokumen buku nikah/akta kelahiran</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;</li> <li>c. Jika persyaratan pelayanan tidak lengkap maka dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi;</li> </ul>

		d. Jika persyaratan pelayanan lengkap maka permohonan dapat diproses, e. Pemohon menerima legalisasi Surat Bekerja ke Luar Negeri
4.	Jangka waktu penyelesaian	30 menit
5.	Biaya/ tarif	Gratis
6.	Produk layanan	Legalisasi Surat Bekerja ke Luar Negeri
7.	Sarana, prasarana, dan/ atau fasilitas	Loket Pelayanan, Ruang tunggu, Komputer dan Printer, Alat Tulis Kantor, Kode batang ( <i>barcode</i> ) atau Stempel, Buku Register Umum, Buku Tamu, Nomor Layanan Kelurahan
8.	Kompetensi pelaksana	a. Pengalaman, pengetahuan dan pemahaman pelayanan dari petugas registrasi Pelayanan/ staf 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 Pemberdayaan Masyarakat dan Kesejahteraan Sosial; Sekretaris Kelurahan dan Lurah.
10.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<b>Langsung :</b> Menemui Petugas di Kantor Kelurahan Manguharjo Jl. Hayam Wuruk 62 Kota Madiun <b>Tidak langsung melalui media :</b> - Pos-el :kel.manguharjomadiun@gmail.com - Laman : http://www.kelurahan-manguharjo.madiunkota.go.id - Instagram : kel_manguharjomadiun - Telpon : (0351) 494343 - Whatsapp : 081335367090 - Kotak Pengaduan
11.	Jumlah pelaksana	2 orang
12.	Jaminan pelayanan	MAKLUMAT PELAYANAN Dengan Ini Kami Menyatakan : 1. Kami berjanji dan Sanggup untuk Menyelenggarakan Pelayanan Sesuai Dengan Standar Pelayanan. 2. Kami berjanji dan sanggup untuk Memberikan Pelayanan Sesuai Dengan Kewajiban Dan Akan Melakukan Perbaikan Secara Terus Menerus. 3. Kami bersedia untuk menerima Sanksi, dan atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar.
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Alat Pemadam Api Ringan (APAR) dan Kotak Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan (P3K)

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
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan;</li> <li>b. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan</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 Tata Kerja 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 dibuat oleh Pemohon bermaterai Rp 10.000;</li> <li>d. <i>Fotocopy</i> Akta Kematian Pewaris legalisir dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;</li> <li>e. <i>Fotocopy</i> Akta Kematian Ahli Waris jika sudah meninggal dunia dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil</li> <li>f. <i>Fotocopy</i> Kartu Keluarga dan KTP masing-masing Ahli Waris</li> <li>g. <i>Fotocopy</i> Akta Kelahiran dan Akte Nikah Ahli Waris</li> <li>h. <i>Fotocopy</i> surat nikah Pewaris/ Almarhum/ Almarhumah.</li> <li>i. Dokumen pendukung lainnya untuk membuktikan ahli waris dari pewaris</li> </ul>

3.	Sistem Mekanisme Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pemohon datang ke Kelurahan dengan membawa persyaratan pelayanan;</li> <li>b. Petugas menerima dan memeriksa berkas pemohon</li> <li>c. Jika persyaratan pelayanan tidak lengkap maka dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi;</li> <li>d. Jika berkas permohonan memenuhi persyaratan, maka diadakan klarifikasi waris oleh Lurah. Klarifikasi Waris wajib diikuti oleh seluruh Ahli Waris dan 2 orang saksi.</li> <li>e. Jika ditemukan kembali ketidaksesuaian data dalam klarifikasi waris maka pemohon memperbaiki Surat Pernyataan Ahli Waris</li> <li>f. Jika hasil klarifikasi sudah benar maka dilakukan penandatanganan Surat Pernyataan Ahli Waris oleh Ahli Waris, 2 Orang Saksi dan Lurah</li> <li>g. Surat Pernyataan Ahli Waris yang sudah dilegalisasi kelurahan disampaikan kepada pemohon untuk disampaikan ke kecamatan.</li> <li>h. Penelitian dokumen Surat Pernyataan Ahli Waris di kecamatan.</li> </ul>
4.	Jangka waktu penyelesaian	3 hari kerja setelah dokumen dinyatakan lengkap
5.	Biaya/tarif	Gratis
6.	Produk layanan	Surat 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. Komputer dan Printer;</li> <li>c. Alat Tulis Kantor (ATK)</li> <li>d. Stempel</li> <li>e. Buku Register Waris;</li> <li>f. Buku tamu;</li> <li>g. Nomor Pelayanan</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 internal dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh Kasi Pemerintahan; Sekretaris Kelurahan dan Lurah.

10.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<p><b>Langsung :</b> Menemui Petugas di Kantor Kelurahan Manguharjo Jl. Hayam Wuruk 62 Kota Madiun</p> <p><b>Tidak langsung melalui media :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pos-el :kel.manguharjomadiun@gmail.com</li> <li>- Laman : http://www.kelurahan-manguharjo.madiunkota.go.id</li> <li>- Instagram : kel_manguharjomadiun</li> <li>- Telpon : (0351) 494343</li> <li>- Whatsapp : 081335367090</li> <li>- Kotak Pengaduan</li> </ul>
11.	Jumlah pelaksana	3 orang
12.	Jaminan pelayanan	<p>MAKLUMAT PELAYANAN</p> <p>Dengan Ini Kami Menyatakan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kami berjanji dan Sanggup untuk Menyelenggarakan Pelayanan Sesuai Dengan Standar Pelayanan.</li> <li>2. Kami berjanji dan sanggup untuk Memberikan Pelayanan Sesuai Dengan Kewajiban Dan Akan Melakukan Perbaikan Secara Terus Menerus.</li> <li>3. Kami bersedia untuk menerima Sanksi, dan atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar.</li> </ol>
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Alat Pemadam Api Ringan (APAR) dan Kotak Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan (P3K)
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Evaluasi oleh Camat;</li> <li>b. Laporan Capaian Kinerja Triwulan;</li> <li>c. Review Perilaku pada E-Kinerja setiap bulan oleh atasan langsung;</li> </ol>

#### 4. PELAYANAN KONSULTASI DAN PENGADUAN WARGA

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;</li> <li>b. Undang-Undang Nomor 37 tahun 2008 tentang Ombudsmen RI;</li> <li>c. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>d. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;</li> <li>e. Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan UU Pelayanan Publik;</li> </ol>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>f. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan pelayanan Publik;</li> <li>g. Peraturan Menteri PAN RB Nomor 39 Tahun 2018 tentang Pedoman Penyelenggaraan Kompetisi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Tahun 2018</li> <li>h. Peraturan Menteri PANRB Nomor 62 tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional</li> <li>i. Peraturan Walikota Madiun Nomor 50 Tahun 2018 tentang Pedoman Pelaksanaan Sistem Penanganan Pengaduan (Whistleblowing system) di Lingkungan Pemerintah Kota Madiun.</li> <li>j. Peraturaran Walikota Madiun Nomor 61 Tahun 2016 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat</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> <li>l. Peraturan Walikota Madiun Nomor : 92 Tahun 2021 Tentang Rencana Aksi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Laporan Pemerintah Kota Madiun tahun 2021-2024</li> </ul>
2.	Persyaratan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. KTP Pemohon;</li> <li>b. Bahan yang dikonsultasikan</li> </ul>
3.	Sistem Mekanisme Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> <li>I. Langsung <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pemohon datang ke Kelurahan</li> <li>b. Pemohon mengisi buku tamu Kelurahan;</li> <li>c. Pemohon diarahkan ke Ruang Konsultasi/ Petugas Kelurahan;</li> <li>d. Pemohon melakukan konsultasi dan aduan dengan Petugas.</li> <li>e. Berdasarkan hasil konsultasi dan laporan aduan warga petugas kelurahan berkoordinasi dengan Sekretaris kelurahan dan pejabat terkait beserta 3 pilar untuk proses tindak lanjutnya;</li> <li>f. Pemohon mendapatkan informasi dari tindak lanjut koordinasi tersebut (mediasi atau lain sebagainya)</li> </ul> </li> </ul>

		<p>II. Tidak langsung</p> <p>a. Pemohon menghubungi Nomor layanan atau Media Sosial Kelurahan.</p> <p>b. Petugas menerima aduan .</p> <p>c. Petugas berkunsultasi dengan atasan terkait tentang masalah aduan</p> <p>d. Pemohon mendapatkan tindaklanjut pengaduan/kejadian.</p>
4.	Jangka waktu penyelesaian	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 60 menit untuk tindaklanjut Kejadian</li> <li>• 3 hari untuk tindaklanjut Pengaduan</li> </ul>
5.	Biaya/tarif	Gratis
6.	Produk layanan	Tindaklanjut pengaduan masyarakat
7.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<p>a. Ruang Tunggu;</p> <p>b. Alat Tulis Kantor (ATK) yaitu Bolpoint, kertas;</p> <p>c. Kendaraan Operasional;</p> <p>d. Buku Pengaduan;</p> <p>e. Buku Register Kejadian;</p> <p>f. Buku tamu;</p> <p>g. Nomor layanan 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 Lurah, Sekretaris Kelurahan, dan Pejabat terkait;.
10.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<p><b>Langsung :</b> Menemui Petugas di Kantor Kelurahan Manguharjo Jl. Hayam Wuruk 62 Kota Madiun</p> <p><b>Tidak langsung melalui media :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pos-el :kel.manguharjomadiun@gmail.com</li> <li>- Laman : http://www.kelurahan-manguharjo.madiunkota.go.id</li> <li>- Instagram : kel_manguharjomadiun</li> <li>- Telpon : (0351) 494343</li> <li>- Whatsapp : 081335367090</li> <li>- Kotak Pengaduan</li> </ul>
11.	Jumlah pelaksana	4 orang
12.	Jaminan pelayanan	<p>MAKLUMAT PELAYANAN</p> <p>Dengan Ini Kami Menyatakan :</p> <p>1. Kami berjanji dan Sanggup untuk Menyelenggarakan Pelayanan Sesuai Dengan Standar Pelayanan.</p>

		<p>2. Kami berjanji dan sanggup untuk Memberikan Pelayanan Sesuai Dengan Kewajiban Dan Akan Melakukan Perbaikan Secara Terus Menerus.</p> <p>3. Kami bersedia untuk menerima Sanksi, dan atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar.</p>
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Alat Pemadam Api Ringan (APAR) dan Kotak Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan (P3K)
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>

#### 5. PELAYANAN PEMBENTUKAN PENGURUS RT/RW DAN LEMBAGA MASYARAKAT LAINNYA

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<p>a. Peraturan Pemerintah Nomor 17 tahun 2018 tentang Kecamatan</p> <p>b. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 18 Tahun 2018 tentang Lembaga Kemasyarakatan Desa dan Lembaga Adat Masyarakat;</p> <p>c. Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 07 Tahun 2013 tentang Rukun Tetangga dan Rukun Warga</p> <p>d. Peraturan Walikota Madiun Nomor 82 Tahun 2020 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Rincian Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Kecamatan Dan Kelurahan</p> <p>e. Peraturan Wali Kota Madiun Nomor 76 Tahun 2023 tentang Tata Naskah Dinas Di Lingkungan Pemerintah Kota Madiun.</p>
2.	Persyaratan Pelayanan	<p>a. Berita Acara dan Daftar Hadir Pelaksanaan Pemilihan Pengurus</p> <p>b. Rancangan Susunan Pengurus</p> <p>c. <i>Fotocopy</i> KTP Ketua Pengurus terpilih</p>
3.	Sistem Mekanisme Prosedur	<p>I. Pembentukan Ketua RT :</p> <p>a. Kelurahan mengingatkan bersurat kepada RT perihal masa bakti yang akan segera berakhir.</p> <p>b. Ketua RW melakukan pembentukan panitia pemilihan Ketua RT</p> <p>c. Panitia pemilihan membuat Berita Acara pemilihan, serta Ketua RT terpilih membuat rancangan susunan Pengurus RT terbaru;</p>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>d. Panitia pemilihan menyerahkan berkas persyaratan (Berita acara pemilihan dan susunan pengurus RT atau RW terbaru) ke kantor kelurahan;</li> <li>e. Petugas menerima, memeriksa, dan memproses berkas pemohon untuk diajukan pengesahan SK RT terbaru kepada Camat ;</li> <li>f. Petugas Kelurahan menyampaikan SK RT kepada pemohon.</li> </ul> <p>II. Pembentukan RW dan Lembaga Masyarakat :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Kelurahan mengingatkan kepada Ketua RW dan lembaga masyarakat perihal masa bakti yang akan segera berakhir</li> <li>b. Lurah melakukan pembentukan panitia pemilihan Ketua RW dan lembaga masyarakat</li> <li>c. Panitia pemilihan membuat Berita Acara pemilihan, Ketua RW dan lembaga masyarakat terpilih serta membuat rancangan susunan Pengurus RW dan lembaga masyarakat terbaru</li> <li>d. Petugas menerima, memeriksa, dan memproses berkas pemohon untuk diajukan pengesahan SK RW terbaru kepada Camat</li> <li>e. Petugas memproses SK Lembaga Masyarakat untuk disahkan Lurah;</li> <li>f. Petugas Kelurahan menyampaikan SK RW dan Lembaga Masyarakat kepada pemohon;</li> </ul>
4.	Jangka waktu penyelesaian	3 hari kerja
5.	Biaya/tarif	Gratis
6.	Produk layanan	Surat Keputusan tentang Penetapan Pengurus RT, RW dan lembaga masyarakat
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)</li> <li>e. Peralatan legalitas / stempel</li> <li>f. Buku Register SK;</li> <li>g. Buku tamu;</li> <li>h. Telepon Kelurahan / HP</li> </ul>

8.	Kompetensi pelaksana	a. Pengalaman, pengetahuan dan pemahaman pelayanan dari petugas registrasi Pelayanan/ staf 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 Lurah, Sekretaris Kelurahan, dan Pejabat terkait.
10.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<b>Langsung :</b> Menemui Petugas di Kantor Kelurahan Manguharjo Jl. Hayam Wuruk 62 Kota Madiun <b>Tidak langsung melalui media :</b> - Pos-el : kel.manguharjomadiun@gmail.com - Laman : http://www.kelurahan-manguharjo.madiunkota.go.id - Instagram : kel_manguharjomadiun - Telpon : (0351) 494343 - Whatsapp : 081335367090 - Kotak Pengaduan
11.	Jumlah pelaksana	4 orang
12.	Jaminan pelayanan	MAKLUMAT PELAYANAN Dengan Ini Kami Menyatakan : 1. Kami berjanji dan Sanggup untuk Menyelenggarakan Pelayanan Sesuai Dengan Standar Pelayanan. 2. Kami berjanji dan sanggup untuk Memberikan Pelayanan Sesuai Dengan Kewajiban Dan Akan Melakukan Perbaikan Secara Terus Menerus. 3. Kami bersedia untuk menerima Sanksi, dan atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar.
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Alat Pemadam Api Ringan (APAR) dan Kotak Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan (P3K)
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	a. Evaluasi oleh Lurah; b. Laporan Capaian Kinerja Triwulan; c. Review Perilaku pada E-Kinerja setiap bulan oleh atasan langsung;

#### 6. PELAYANAN PERMINTAAN TERKAIT DATA KELURAHAN

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	a. Undang - Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik b. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 34 Tahun 2007 tentang Pedoman Administrasi Kelurahan.

		<p>c. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 137 Tahun 2017 tentang Kode dan Data Wilayah Administrasi Pemerintahan.</p> <p>d. Peraturan Komisi Informasi No. 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik;</p> <p>e. Peraturan Komisi Informasi No. 1 Tahun 2013 tentang Prosedur Penyelesaian Sengketa Informasi Publik;</p> <p>f. Peraturan Komisi Informasi No. 1 Tahun 2017 tentang Pengklasifikasian Informasi Publik</p> <p>g. Peraturan Walikota Madiun Nomor 38 Tahun 2019 tentang Pedoman Administrasi Kecamatan dan Kelurahan.</p> <p>h. 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	Surat Permintaan Data
3.	Sistem Mekanisme Prosedur	<p>a. Pemohon datang/ mengirim surat permohonan kepada Kelurahan;</p> <p>b. Petugas menerima surat, menyampaikan ke pimpinan dan menyiapkan data;</p> <p>a. Petugas memberikan data sesuai permintaan;</p>
4.	Jangka waktu penyelesaian	3 hari
5.	Biaya/tarif	Gratis
6.	Produk layanan	<p>Data terkait Pemerintahan Kelurahan Non Data Jenis Pengecualian Informasi, yakni :</p> <p>1. PENGECUALIAN SUBSTANSIAL, tidak boleh diberikan kepada publik karena secara substansial informasi tersebut termasuk dalam kategori yang harus dirahasiakan berdasarkan Undang-undang.</p> <p>2. PENGECUALIAN PROSEDURAL, suatu informasi yang secara substansial terbuka namun tata cara pemberiannya diatur melalui suatu prosedur khusus yang diatur oleh peraturan perundang-undangan.</p>
7.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<p>a. Loker Layanan</p> <p>b. Komputer dan Printer</p> <p>c. Alat Tulis Kantor ( ATK )</p> <p>d. Stempel</p> <p>e. Buku Register</p> <p>f. Buku Tamu</p> <p>a. Nomer Layanan</p>

8.	Kompetensi pelaksana	a. Pengalaman, pengetahuan dan pemahaman pelayanan dari petugas registrasi Pelayanan/ staf kelurahan; b. 5 S (Senyum, Salam, Sapa, Santun, Sopan) c. Minimal SMA/ SMK; d. bisa mengoperasikan komputer;
9.	Pengawasan internal	Sistem pengendalian intern dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh Lurah, Sekretaris Kelurahan, dan Pejabat terkait.
10.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<b>Langsung :</b> Menemui Petugas di Kantor Kelurahan Manguharjo Jl. Hayam Wuruk 62 Kota Madiun <b>Tidak langsung melalui media :</b> - Pos-el :kel.manguharjomadiun@gmail.com - Laman : http://www.kelurahan-manguharjo.madiunkota.go.id - Instagram : kel_manguharjomadiun - Telpon : (0351) 494343 - Whatsapp : 081335367090 - Kotak Pengaduan
11.	Jumlah pelaksana	4 orang
12.	Jaminan pelayanan	MAKLUMAT PELAYANAN Dengan Ini Kami Menyatakan : 1. Kami berjanji dan Sanggup untuk Menyelenggarakan Pelayanan Sesuai Dengan Standar Pelayanan. 2. Kami berjanji dan sanggup untuk Memberikan Pelayanan Sesuai Dengan Kewajiban Dan Akan Melakukan Perbaikan Secara Terus Menerus. 3. Kami bersedia untuk menerima Sanksi, dan atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar.
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Alat Pemadam Api Ringan (APAR) dan Kotak Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan (P3K)
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	a. Evaluasi oleh Lurah; b. Laporan Capaian Kinerja Triwulan; c. Review Perilaku pada E-Kinerja setiap bulan oleh atasan langsung;

#### 7. PELAYANAN SURAT KETERANGAN STATUS PERKAWINAN

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1946 tentang Pencatatan Nikah, Talak, dan Rujuk;

		<ul style="list-style-type: none"> <li>b. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;</li> <li>c. Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;</li> <li>d. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Undang – Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan;</li> <li>e. Peraturan Pemerintah Nomor 9 Tahun 1975 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan;</li> <li>f. Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1991 tentang Kompilasi Hukum Islam;</li> <li>g. Peraturan Menteri Agama Nomor 22 Tahun 2024 tentang Pencatatan Pernikahan;</li> <li>h. 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</li> <li>c. Foto copy E-KTP</li> <li>d. Surat Pernyataan dari yang bersangkutan bermaterai Rp 10.000 dan mengetahui 2 orang saksi</li> </ul>
3.	Sistem Mekanisme Prosedur	<p>Pemohon datang langsung ke Kantor Kelurahan dengan membawa berkas persyaratan;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Petugas menerima dan memeriksa berkas persyaratan pemohon;</li> <li>b. jika berkas persyaratan tidak sesuai maka berkas dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi</li> <li>c. Jika Persyaratan sudah sesuai maka petugas memproses surat keterangan (belum pernah menikah);</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. Loker Layanan</li> <li>b. Komputer dan Printer;</li> <li>c. Alat Tulis Kantor (ATK)</li> <li>d. Stempel</li> </ul>

		<p>e. Buku Register;  f. Buku tamu;  a. Nomer Layanan</p>
8.	Kompetensi pelaksana	<p>a. Pengalaman, pengetahuan dan pemahaman pelayanan dari petugas registrasi Pelayanan/ staf kelurahan;  b. 5 S (Senyum, Salam, Sapa, Santun, Sopan)  c. Minimal SMA/ SMK;  d. Bisa mengoperasikan komputer;</p>
9.	Pengawasan internal	<p>Sistem pengendalian intern dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh Lurah, Sekretaris Kelurahan, dan Kepala Seksi Pemberdayaan Masyarakat dan Kesejahteraan Sosial.</p>
10.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<p><b>Langsung :</b>  Menemui Petugas di Kantor Kelurahan Manguharjo Jl. Hayam Wuruk 62 Kota Madiun  <b>Tidak langsung melalui media :</b>  - Pos-el :kel.manguharjomadiun@gmail.com  - Laman : http://www.kelurahan-manguharjo.madiunkota.go.id  - Instagram : kel_manguharjomadiun  - Telpon : (0351) 494343  - Whatsapp : 081335367090  - Kotak Pengaduan</p>
11.	Jumlah pelaksana	2 orang
12.	Jaminan pelayanan	<p>MAKLUMAT PELAYANAN  Dengan Ini Kami Menyatakan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kami berjanji dan Sanggup untuk Menyelenggarakan Pelayanan Sesuai Dengan Standar Pelayanan.</li> <li>2. Kami berjanji dan sanggup untuk Memberikan Pelayanan Sesuai Dengan Kewajiban Dan Akan Melakukan Perbaikan Secara Terus Menerus.</li> <li>3. Kami bersedia untuk menerima Sanksi, dan atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar.</li> </ol>
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Alat Pemadam Api Ringan (APAR) dan Kotak Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan (P3K)
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	<p>a. Evaluasi oleh Lurah;  b. Laporan Capaian Kinerja Triwulan;  c. Review Perilaku pada E-Kinerja setiap bulan oleh atasan langsung;</p>

## 8. PELAYANAN PERMOHONAN NIKAH, TALAK, CERAI, RUJUK

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Undang-undang Nomor 16 Tahun 2019 tentang Perubahan atas 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. Peraturan Mahkamah Agung Nomor 5 Tahun 2019 tentang Pedoman Dispensasi Kawin;</li> <li>d. Peraturan Menteri Agama Nomor 22 Tahun 2024 tentang Pencatatan Pernikahan;</li> <li>e. Keputusan Direktorat Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam Nomor 473 Tahun 2020 tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Pencatatan Pernikahan;</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	<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> <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> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>e. Fotocopy Ijazah terakhir (calon suami istri);</li> <li>f. Surat Pelolosan (N1-N4);</li> <li>g. Surat Pernyataan Belum Nikah bermaterai 6000;</li> <li>h. Fotocopy Surat Keterangan Sehat dari Dokter;</li> <li>i. Akte Cerai (Janda/Duda);</li> <li>j. Pas Foto Warna 3x4 background biru (calon suami istri) 2 Lembar;</li> </ul>
		<p><b>Surat Keterangan Permohonan</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pengantar RT;</li> <li>b. Fotocopy Kartu Keluarga</li> <li>c. Fotocopy E-KTP</li> </ul>
		<p><b>Surat Keterangan Permohonan Rujuk :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Surat Pengantar RT</li> <li>b. <i>Fotocopy</i> KTP dan KK</li> <li>c. Foto Warna 3x4 4 Lbr, 2x3 3 Lbr / Background Biru</li> <li>d. Akta cerai (Janda/Duda)</li> <li>e. <i>Fotocopy</i> Akta Kelahiran</li> <li>f. <i>Fotocopy</i> Ijazah Terakhir</li> <li>g. Surat Keterangan Sehat</li> </ul>
3.	Sistem Mekanisme Prosedur	<p><b>Surat Permohonan Nikah :</b></p> <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</li> <li>c. persyaratan pemohon;</li> <li>d. Jika berkas persyaratan tidak sesuai maka berkas dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi</li> <li>e. Jika Persyaratan sudah sesuai maka petugas memproses surat permohonan nikah,;</li> <li>f. Pemohon menerima Surat Permohonan Nikah.</li> </ul> <p><b>Surat Keterangan Permohonan Cerai :</b></p> <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 berkas persyaratan tidak lengkap maka berkas dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi</li> <li>d. Jika Persyaratan sudah lengkap maka petugas memproses surat keterangan (permohonan cerai);</li> </ul>

		<p>e. Pemohon menerima Surat Keterangan (Permohonan Cerai).</p> <p><b>Surat Keterangan Permohonan Rujuk :</b></p> <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 berkas persyaratan tidak lengkap maka berkas dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi</p> <p>d. Jika Persyaratan sudah lengkap maka petugas memproses berkas;</p> <p>e. Pemohon menerima Surat Keterangan Rujuk yang telah ditandatangani</p>
4.	Jangka waktu penyelesaian	1 hari kerja
5.	Biaya/tarif	Gratis
6.	Produk layanan	Surat Permohonan Nikah, Surat Permohonan Numpang Nikah, Surat Keterangan Permohonan Cerai dan Surat Keterangan Permohonan Rujuk.
7.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	Loket Pelayanan, Ruang tunggu, Komputer dan Printer, Alat Tulis Kantor, Kode batang ( <i>barcode</i> ) atau Stempel, Buku Register Umum, Buku Tamu, Nomor Layanan 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	Dilakukan oleh Lurah, Sekretaris Kelurahan, dan Kepala Seksi Pemberdayaan Masyarakat dan Kesejahteraan Sosial.
10.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<p><b>Langsung :</b> Menemui Petugas di Kantor Kelurahan Manguharjo Jl. Hayam Wuruk 62 Kota Madiun</p> <p><b>Tidak langsung melalui media :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pos-el : kel.manguharjomadiun@gmail.com</li> <li>- Laman : <a href="http://www.kelurahan-manguharjo.madiunkota.go.id">http://www.kelurahan-manguharjo.madiunkota.go.id</a></li> <li>- Instagram : kel_manguharjomadiun</li> <li>- Telpon : (0351) 494343</li> <li>- Whatsapp : 081335367090</li> <li>- Kotak Pengaduan</li> </ul>
11.	Jumlah pelaksana	2 orang

12.	Jaminan pelayanan	<p>MAKLUMAT PELAYANAN</p> <p>Dengan Ini Kami Menyatakan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kami berjanji dan Sanggup untuk Menyelenggarakan Pelayanan Sesuai Dengan Standar Pelayanan.</li> <li>2. Kami berjanji dan sanggup untuk Memberikan Pelayanan Sesuai Dengan Kewajiban Dan Akan Melakukan Perbaikan Secara Terus Menerus.</li> <li>3. Kami bersedia untuk menerima Sanksi, dan atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar.</li> </ol>
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Alat Pemadam Api Ringan (APAR) dan Kotak Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan (P3K)
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	<ol 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> </ol>

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

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol 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> </ol>

		<ul style="list-style-type: none"> <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</li> <li>c. Foto copy E-KTP</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 berkas persyaratan tidak lengkap maka berkas dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi</li> <li>d. Jika Persyaratan sudah lengkap maka petugas memproses surat keterangan tidak mampu;</li> <li>e. 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	Loket Pelayanan, Ruang tunggu, Komputer dan Printer, Alat Tulis Kantor, Kode batang ( <i>barcode</i> ) atau Stempel, Buku Register Umum, Buku Tamu, Nomor Layanan 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 Kepala Seksi Pemberdayaan Masyarakat dan Kesejahteraan Sosial; Sekretaris Kelurahan dan Lurah.
10.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<b>Langsung :</b> Menemui Petugas di Kantor Kelurahan Manguharjo Jl. Hayam Wuruk 62 Kota Madiun <b>Tidak langsung melalui media :</b> - Pos-el :kel.manguharjomadiun@gmail.com - Laman : http://www.kelurahan-manguharjo.madiunkota.go.id - Instagram : kel_manguharjomadiun - Telpon : (0351) 494343 - Whatsapp : 081335367090 - Kotak Pengaduan
11.	Jumlah pelaksana	2 orang
12.	Jaminan pelayanan	MAKLUMAT PELAYANAN Dengan Ini Kami Menyatakan : 1. Kami berjanji dan Sanggup untuk Menyelenggarakan Pelayanan Sesuai Dengan Standar Pelayanan. 2. Kami berjanji dan sanggup untuk Memberikan Pelayanan Sesuai Dengan Kewajiban Dan Akan Melakukan Perbaikan Secara Terus Menerus. 3. Kami bersedia untuk menerima Sanksi, dan atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar.
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Alat Pemadam Api Ringan (APAR) dan Kotak Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan (P3K)
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	a. Evaluasi oleh Lurah; b. Laporan Capaian Kinerja Triwulan; c. Review Perilaku pada E-Kinerja setiap bulan oleh atasan langsung;

#### 10. PELAYANAN LEGALISASI PROPOSAL BANTUAN HIBAH

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	a. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 14 Tahun 2016 tentang Pedoman Hibah dan Bantuan Sosial yang Bersumber dari APBD b. 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

		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 b. Fotokopi KK dan KTP Penanggung Jawab Proposal c. Proposal Bantuan Hibah yang akan diajukan oleh pemohon
3.	Sistem Mekanisme Prosedur	a. Pemohon datang langsung ke Kantor Kelurahan dengan membawa berkas persyaratan; b. Petugas menerima dan memeriksa berkas persyaratan pemohon; c. Jika berkas persyaratan tidak lengkap maka berkas dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi d. Jika persyaratan sudah lengkap maka petugas memproses legalisasi bantuan hibah e. pemohon menerima proposal bantuan hibah yang telah dilegalisasi
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	a. Ruang Tunggu; b. Komputer dan Printer; c. Alat Tulis Kantor (ATK) d. Peralatan legalitas (stempel unit dan stempel nama Lurah); e. Buku Agenda Surat Masuk; f. Buku Agenda Surat Keluar; g. Buku tamu; h. Telepon Kelurahan
8.	Kompetensi pelaksana	a. Pengalaman, pengetahuan dan pemahaman pelayanan dari petugas registrasi Pelayanan/ staf 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 Kepala Seksi Pemberdayaan Masyarakat dan Kesejahteraan Sosial; Sekretaris Kelurahan dan Lurah.

10.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<p><b>Langsung :</b> Menemui Petugas di Kantor Kelurahan Manguharjo Jl.Hayam Wuruk 62 Kota Madiun</p> <p><b>Tidak langsung melalui media :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pos-el :kel.manguharjomadiun@gmail.com</li> <li>- Laman : http://www.kelurahan-manguharjo.madiunkota.go.id</li> <li>- Instagram : kel_manguharjomadiun</li> <li>- Telpon : (0351) 494343</li> <li>- Whatsapp : 081335367090</li> <li>- - Kotak Pengaduan</li> </ul>
11.	Jumlah pelaksana	2 orang
12.	Jaminan pelayanan	<p>MAKLUMAT PELAYANAN</p> <p>Dengan Ini Kami Menyatakan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kami berjanji dan Sanggup untuk Menyelenggarakan Pelayanan Sesuai Dengan Standar Pelayanan.</li> <li>2. Kami berjanji dan sanggup untuk Memberikan Pelayanan Sesuai Dengan Kewajiban Dan Akan Melakukan Perbaikan Secara Terus Menerus.</li> <li>3. Kami bersedia untuk menerima Sanksi, dan atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar.</li> </ol>
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Alat Pemadam Api Ringan (APAR) dan Kotak Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan (P3K)
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Evaluasi oleh Lurah;</li> <li>b. Review Perilaku pada E-Kinerja setiap bulan oleh atasan langsung;</li> </ol>

#### 11. PELAYANAN PENERIMAAN USULAN MUSRENBANG

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2004 Tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional</li> <li>b. Peraturan Pemerintah Nomor 39 Tahun 2006 tentang Tata Cara Pengendalian dan Evaluasi Pelaksanaan Rencana Pembangunan</li> <li>c. 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</li> </ol>

		<p>Pembangunan Jangka Panjang Daerah, Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah, dan Rencana Kerja Pemerintah Daerah</p> <p>d. Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 1 Tahun 2024 tentang perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 06 Tahun 2009 tentang Sistem Perencanaan Pembangunan dan Penganggaran Daerah</p> <p>e. Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 14 Tahun 2024 tentang Rencana Pembangunan Jangka Panjang Daerah Tahun 2025-2045</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>a. Masyarakat menyampaikan usulan fisik dan non fisik melalui RT/RW,</p> <p>b. RT/RW mengusulkan ke Kantor Kelurahan pada saat Pra-Musrenbang Kelurahan;</p> <p>c. Petugas Kelurahan cek lapangan untuk menentukan usulan skala prioritas;</p> <p>d. 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.</p>
4.	Jangka waktu penyelesaian	14 hari kerja
5.	Biaya/tarif	Gratis
6.	Produk layanan	Hasil Musyawarah Perencanaan Pembangunan Kelurahan
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)</p> <p>e. Kode Batang (Barcode)</p> <p>f. Stempel Kelurahan</p> <p>g. Buku Register Umum</p> <p>h. Buku Tamu</p> <p>i. Nomor Layanan 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 Lurah, Sekretaris Kelurahan dan Pejabat terkait;.
10.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<p><b>Langsung :</b> Menemui Petugas di Kantor Kelurahan Manguharjo Jl. Hayam Wuruk 62 Kota Madiun</p> <p><b>Tidak langsung melalui media :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pos-el : kel.manguharjomadiun@gmail.com</li> <li>- Laman : <a href="http://www.kelurahan-manguharjo.madiunkota.go.id">http://www.kelurahan-manguharjo.madiunkota.go.id</a></li> <li>- Instagram : kel_manguharjomadiun</li> <li>- Telpon : (0351) 494343</li> <li>- Whatsapp : 081335367090</li> <li>- Kotak Pengaduan</li> </ul>
11.	Jumlah pelaksana	5 orang
12.	Jaminan pelayanan	<p>MAKLUMAT PELAYANAN</p> <p>Dengan Ini Kami Menyatakan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kami berjanji dan Sanggup untuk Menyelenggarakan Pelayanan Sesuai Dengan Standar Pelayanan.</li> <li>2. Kami berjanji dan sanggup untuk Memberikan Pelayanan Sesuai Dengan Kewajiban Dan Akan Melakukan Perbaikan Secara Terus Menerus.</li> <li>3. Kami bersedia untuk menerima Sanksi, dan atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar.</li> </ol>
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Alat Pemadam Api Ringan (APAR) dan Kotak Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan (P3K)
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>

## 12. PELAYANAN SURAT KETERANGAN USAHA

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	a. Peraturan Walikota Madiun Nomor 82 Tahun 2020 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Rincian Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Kecamatan Dan Kelurahan b. Peraturan Wali Kota Madiun Nomor 76 Tahun 2023 tentang Tata Naskah Dinas Di Lingkungan Pemerintah Kota Madiun
2.	Persyaratan pelayanan	a. Surat Pengantar RT; b. <i>Fotocopy</i> Kartu Keluarga pemohon; c. <i>Fotocopy</i> KTP pemohon; d. Foto tempat usaha e. Surat pernyataan memiliki usaha dari pemohon bermaterai Rp 10.000
3.	Sistem, mekanisme dan prosedur	a. Pemohon datang ke Kelurahan dengan membawa persyaratan; b. Petugas menerima dan memeriksa berkas pemohon; c. Jika persyaratan pelayanan tidak lengkap maka dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi; d. Jika persyaratan pelayanan lengkap maka permohonan dapat diproses e. Pemohon menerima Surat Keterangan Usaha ;
4.	Jangka waktu penyelesaian	1 jam
5.	Biaya/tarif	Gratis
6.	Produk layanan	Surat Keterangan Usaha
7.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	a. Loker Pelayanan b. ruang tunggu c. Komputer dan Printer d. Alat Tulis Kantor (ATK) e. Kode Batang (Barcode) f. Stempel Kelurahan g. Buku Register Umum h. Buku Tamu i. Nomor Layanan Kelurahan
8.	Kompetensi pelaksana	a. Pengalaman, pengetahuan dan pemahaman pelayanan dari petugas registrasi Pelayanan/ staf kelurahan; b. 5 S (Senyum, Salam, Sapa, Santun, Sopan) c. Minimal SMA/ SMK; d. bisa mengoperasikan komputer;

9.	Pengawasan internal	Sistem pengendalian intern dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh Lurah Sekretaris Kelurahan dan Kepala Seksi Kesejahteraan Sosial;
10.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<b>Langsung :</b> Menemui Petugas di Kantor Kelurahan Manguharjo Jl. Hayam Wuruk 62 Kota Madiun <b>Tidak langsung melalui media :</b> - Pos-el :kel.manguharjomadiun@gmail.com - Laman : http://www.kelurahan-manguharjo.madiunkota.go.id - Instagram : kel_manguharjomadiun - Telpon : (0351) 494343 - Whatsapp : 081335367090 - Kotak Pengaduan
11.	Jumlah pelaksana	2 orang
12.	Jaminan pelayanan	MAKLUMAT PELAYANAN Dengan Ini Kami Menyatakan : 1. Kami berjanji dan Sanggup untuk Menyelenggarakan Pelayanan Sesuai Dengan Standar Pelayanan. 2. Kami berjanji dan sanggup untuk Memberikan Pelayanan Sesuai Dengan Kewajiban Dan Akan Melakukan Perbaikan Secara Terus Menerus. 3. Kami bersedia untuk menerima Sanksi, dan atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar.
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Alat Pemadam Api Ringan (APAR) dan Kotak Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan (P3K)
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	a. Evaluasi oleh Lurah; b. Laporan Capaian Kinerja Triwulan; c. Review Perilaku pada E-Kinerja setiap bulan oleh atasan langsung;

### 13. PELAYANAN SURAT KETERANGAN PELAYANAN KEGIATAN WARGA

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan; b. Peraturan Walikota Madiun Nomor 82 Tahun 2020 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Rincian Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Kecamatan Dan Kelurahan c. Peraturan Wali Kota Madiun Nomor 76 Tahun 2023 tentang Tata Naskah Dinas Di Lingkungan Pemerintah Kota Madiun.

2.	Persyaratan pelayanan	a. Surat Pengantar RT; b. Fotocopy KK; c. Foto copy KTP.
3.	Prosedur	a. Pemohon datang ke Kelurahan dengan membawa persyaratan; b. Petugas menerima dan memeriksa berkas pemohon; c. Jika persyaratan pelayanan tidak lengkap maka dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi; d. Jika persyaratan pelayanan lengkap maka permohonan dapat diproses e. Pemohon menerima Surat keterangan Surat Keterangan Kegiatan Warga contohnya adalah Surat Keterangan Pelayanan Kegiatan Warga
4.	Jangka waktu penyelesaian	30 menit
5.	Biaya/tarif	Gratis
6.	Produk layanan	Surat Keterangan Kegiatan Warga contohnya adalah Surat Keterangan Pengajuan Izin Keramaian.
7.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	a. Loker Pelayanan b. ruang tunggu c. Komputer dan Printer d. Alat Tulis Kantor (ATK) e. Kode Batang (Barcode) f. Stempel Kelurahan g. Buku Register Umum h. Buku Tamu i. Nomor Layanan Kelurahan
8.	Kompetensi pelaksana	a. Pengalaman, pengetahuan dan pemahaman pelayanan dari petugas registrasi Pelayanan/ staf kelurahan; b. 5 S (Senyum, Salam, Sapa, Santun, Sopan) c. Minimal SMA/ SMK; d. bisa mengoperasikan komputer;
9.	Pengawasan internal	Sistem pengendalian intern dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh Lurah Ketentraman dan Ketertiban Umum; Sekretaris Kelurahan dan Kasi Pembangunan.
10.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<b>Langsung :</b> Menemui Petugas di Kantor Kelurahan Manguharjo Jl. Hayam Wuruk 62Kota Madiun <b>Tidak langsung melalui media :</b> - Pos-el :kel.manguharjomadiun@gmail.com - Laman : http://www.kelurahan-manguharjo.madiunkota.go.id - Instagram : kel_manguharjomadiun - Telpon : (0351) 494343

		- Whatsapp : 081335367090 - Kotak Pengaduan
11.	Jumlah pelaksana	2 orang
12.	Jaminan pelayanan	MAKLUMAT PELAYANAN Dengan Ini Kami Menyatakan : 1. Kami berjanji dan Sanggup untuk Menyelenggarakan Pelayanan Sesuai Dengan Standar Pelayanan. 2. Kami berjanji dan sanggup untuk Memberikan Pelayanan Sesuai Dengan Kewajiban Dan Akan Melakukan Perbaikan Secara Terus Menerus. 3. Kami bersedia untuk menerima Sanksi, dan atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar.
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Alat Pemadam Api Ringan (APAR) dan Kotak Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan (P3K)
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	a. Evaluasi oleh Lurah; b. Laporan Capaian Kinerja Triwulan; c. Review Perilaku pada E-Kinerja setiap bulan oleh atasan langsung;

**14. PELAYANAN SURAT KETERANGAN (PENGAJUAN SURAT KETERANGAN CATATAN KEPOLISIAN/ SKCK)**

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum (sesuai)	a. Peraturan Walikota Madiun Nomor 82 Tahun 2020 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Rincian Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Kecamatan Dan Kelurahan b. Peraturan Wali Kota Madiun Nomor 76 Tahun 2023 tentang Tata Naskah Dinas Di Lingkungan Pemerintah Kota Madiun
2.	Persyaratan pelayanan	a. Surat Pengantar RT; b. Fotocopy KK; c. Foto copy KTP.
3.	Prosedur	a. Pemohon datang langsung ke Kantor Kelurahan dengan membawa berkas persyaratan; b. Petugas menerima dan memeriksa berkas persyaratan pemohon; 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;

		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; b. Komputer dan Printer; c. Alat Tulis Kantor (ATK) d. Peralatan legalitas (stempel unit dan stempel nama Lurah); e. Buku Register Umum; f. Buku tamu; g. Telepon Kelurahan.
8.	Kompetensi pelaksana	a. Pengalaman, pengetahuan dan pemahaman pelayanan dari petugas registrasi Pelayanan/ staf kelurahan; b. 5 S (Senyum, Salam, Sapa, Santun, Sopan) c. Minimal SMA/ SMK; 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	<b>Langsung :</b> Menemui Petugas di Kantor Kelurahan Manguharjo Jl. Hayam Wuruk 62 Kota Madiun <b>Tidak langsung melalui media :</b> - Pos-el : kel.manguharjomadiun@gmail.com - Laman : http://www.kelurahan-manguharjo.madiunkota.go.id - Instagram : kel_manguharjomadiun - Telpon : (0351) 494343 - Whatsapp : 081335367090 - Kotak Pengaduan
11.	Jumlah pelaksana	2 orang
12.	Jaminan pelayanan	MAKLUMAT PELAYANAN Dengan Ini Kami Menyatakan : 1. Kami berjanji dan Sanggup untuk Menyelenggarakan Pelayanan Sesuai Dengan Standar Pelayanan. 2. Kami berjanji dan sanggup untuk Memberikan Pelayanan Sesuai Dengan Kewajiban Dan Akan Melakukan Perbaikan Secara Terus Menerus.

		3. Kami bersedia untuk menerima Sanksi, dan atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar.
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Alat Pemadam Api Ringan (APAR) dan Kotak Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan (P3K)
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	a. Evaluasi oleh Lurah; b. Laporan Capaian Kinerja Triwulan; c. Review Perilaku pada E-Kinerja setiap bulan oleh atasan langsung;

**15. PELAYANAN PEMANTAUAN PELAKSANAAN PEMBERIAN BANTUAN PADA MASYARAKAT**

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	a. Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 96 Tahun 2015 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 15 Tahun 2010 tentang Percepatan Penanggulangan Kemiskinan b. Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 163 Tahun 2024 tentang Badan Percepatan Pengentasan Kemiskinan c. 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 d. Peraturan Walikota Madiun Nomor 82 Tahun 2020 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Rincian Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Kecamatan Dan Kelurahan e. Peraturan Wali Kota Madiun Nomor 76 Tahun 2023 tentang Tata Naskah Dinas Di Lingkungan Pemerintah Kota Madiun.
2.	Persyaratan pelayanan	Surat Pemberitahuan dari Pemberi Bantuan
3.	Sistem, mekanisme dan prosedur	a. Pemberi bantuan mengirim surat pemberitahuan; b. Petugas melakukan pemantauan pada saat kegiatan.
4.	Jangka waktu penyelesaian	1 hari
5.	Biaya/tarif	Gratis
6.	Produk layanan	Laporan Pelayanan Pemantuan Pelaksanaan Pemberian Bantuan Pada Masyarakat
7.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	Kendaraan Operasional

8.	Kompetensi pelaksana	a. Pengalaman, pengetahuan dan pemahaman pelayanan dari petugas registrasi Pelayanan; 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 PMKS, Sekretaris Kelurahan dan Lurah, 3 Pilar, Kasi PKKU.
10.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<b>Langsung :</b> Menemui Petugas di Kantor Kelurahan Manguharjo Jl. Hayam Wuruk 62 Kota Madiun <b>Tidak langsung melalui media :</b> - Pos-el : kel.manguharjomadiun@gmail.com - Laman : http://www.kelurahan-manguharjo.madiunkota.go.id - Instagram : kel_manguharjomadiun - Telpon : (0351) 494343 - Whatsapp : 081335367090 - Kotak Pengaduan
11.	Jumlah pelaksana	4 orang
12.	Jaminan pelayanan	MAKLUMAT PELAYANAN Dengan Ini Kami Menyatakan : 1. Kami berjanji dan Sanggup untuk Menyelenggarakan Pelayanan Sesuai Dengan Standar Pelayanan. 2. Kami berjanji dan sanggup untuk Memberikan Pelayanan Sesuai Dengan Kewajiban Dan Akan Melakukan Perbaikan Secara Terus Menerus. 3. Kami bersedia untuk menerima Sanksi, dan atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar.
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Alat Pemadam Api Ringan (APAR) dan Kotak Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan (P3K)
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	a. Evaluasi oleh Lurah; b. Laporan Capaian Kinerja Triwulan; c. Review Perilaku pada E-Kinerja setiap bulan oleh atasan langsung;

#### 16. PELAYANAN LEGALISASI PERSYARATAN PENDAFTARAN TNI/POLRI

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	a. Peraturan Walikota Madiun Nomor 82 Tahun 2020 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Rincian Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Kecamatan Dan Kelurahan

		b. Peraturan Walikota Madiun Nomor 76 Tahun 2023 tentang Pedoman Tata Naskah Dinas dilingkungan Pemerintah Kota Madiun.
2.	Persyaratan pelayanan	a. Surat Pengantar RT; b. Fotocopy KK; c. Foto copy E-KTP. d. Berkas surat izin orang tua, belum menikah, daftar riwayat hidup, surat kesanggupan tidak menikah selama pendidikan
3.	Prosedur	a. Pemohon datang langsung ke Kantor Kelurahan dengan membawa berkas persyaratan; b. Petugas menerima dan memeriksa berkas persyaratan pemohon; c. Jika persyaratan pelayanan tidak lengkap maka dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi; d. Jika Persyaratan pelayanan lengkap maka petugas memproses Legalisasi persyaratan Pendaftaran TNI/POLRI; e. Pemohon menerima legalisasi persyaratan Pendaftaran TNI/POLRI
4.	Jangka waktu penyelesaian	30 menit
5.	Biaya/tarif	Gratis
6.	Produk layanan	Formulir persyaratan pendaftaran TNI/POLRI yang telah dilegalisasi
7.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	a. Ruang Tunggu; b. Komputer dan Printer; c. Alat Tulis Kantor (ATK) d. Peralatan legalitas (stempel unit dan stempel nama Lurah); e. Buku Register Umum; f. Buku tamu; g. Telepon Kelurahan
8.	Kompetensi pelaksana	a. Pengalaman, pengetahuan dan pemahaman pelayanan dari petugas registrasi Pelayanan/ staf kelurahan; b. 5 S (Senyum, Salam, Sapa, Santun, Sopan) c. Minimal SMA/ SMK; 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	<p><b>Langsung :</b> Menemui Petugas di Kantor Kelurahan Manguharjo Jl. Hayam Wuruk 62 Kota Madiun</p> <p><b>Tidak langsung melalui media :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pos-el : kel.manguharjomadiun@gmail.com</li> <li>- Laman : <a href="http://www.kelurahan-manguharjo.madiunkota.go.id">http://www.kelurahan-manguharjo.madiunkota.go.id</a></li> <li>- Instagram : kel_manguharjomadiun</li> <li>- Telpon : (0351) 494343</li> <li>- Whatsapp : 081335367090</li> <li>- Kotak Pengaduan</li> </ul>
11.	Jumlah pelaksana	2 orang
12.	Jaminan pelayanan	<p>MAKLUMAT PELAYANAN</p> <p>Dengan Ini Kami Menyatakan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kami berjanji dan Sanggup untuk Menyelenggarakan Pelayanan Sesuai Dengan Standar Pelayanan.</li> <li>2. Kami berjanji dan sanggup untuk Memberikan Pelayanan Sesuai Dengan Kewajiban Dan Akan Melakukan Perbaikan Secara Terus Menerus.</li> <li>3. Kami bersedia untuk menerima Sanksi, dan atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar.</li> </ol>
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Alat Pemadam Api Ringan (APAR) dan Kotak Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan (P3K)
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	<ol 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> </ol>

#### 17. PELAYANAN LEGALISASI RELAAS

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Peraturan Walikota Madiun Nomor 82 Tahun 2020 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Rincian Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Kecamatan Dan Kelurahan</li> <li>b. Peraturan Walikota Madiun Nomor 76 Tahun 2023 tentang Pedoman Tata Naskah Dinas dilingkungan Pemerintah Kota Madiun.</li> </ol>
2.	Persyaratan pelayanan	Surat Panggilan sidang kepada tergugat dari Pengadilan;
3.	Sistem Mekanisme Prosedur	a. Petugas Pengadilan Agama/ Negeri datang langsung ke Kantor Kelurahan dengan membawa berkas panggilan;

		<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 Relas yang sudah dilegalisasi.
7.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<p>a. Ruang Tunggu;</p> <p>b. Alat Tulis Kantor (ATK)</p> <p>c. Peralatan legalitas / Stempel</p> <p>d. Buku Register Relas;</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><b>Langsung :</b> Menemui Petugas di Kantor Kelurahan Manguharjo Jl. Hayam Wuruk 62 Kota Madiun</p> <p><b>Tidak langsung melalui media :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pos-el : kel.manguharjomadiun@gmail.com</li> <li>- Laman : <a href="http://www.kelurahan-manguharjo.madiunkota.go.id">http://www.kelurahan-manguharjo.madiunkota.go.id</a></li> <li>- Instagram : kel_manguharjomadiun</li> <li>- Telpon : (0351) 494343</li> <li>- Whatsapp : 081335367090</li> <li>- Kotak Pengaduan</li> </ul>
11.	Jumlah pelaksana	2 orang
12.	Jaminan pelayanan	<p>MAKLUMAT PELAYANAN</p> <p>Dengan Ini Kami Menyatakan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kami berjanji dan Sanggup untuk Menyelenggarakan Pelayanan Sesuai Dengan Standar Pelayanan.</li> <li>2. Kami berjanji dan sanggup untuk Memberikan Pelayanan Sesuai Dengan Kewajiban Dan Akan Melakukan Perbaikan Secara Terus Menerus.</li> <li>3. Kami bersedia untuk menerima Sanksi, dan atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar.</li> </ol>

13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Alat Pemadam Api Ringan (APAR) dan Kotak Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan (P3K)
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	a. Evaluasi oleh Lurah; b. Laporan Capaian Kinerja Triwulan; c. Review Perilaku pada E-Kinerja setiap bulan oleh atasan langsung;

### 18. PELAYANAN LEGALISASI MODEL C PENSIUNAN

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	a. Peraturan Walikota Madiun Nomor 82 Tahun 2020 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Rincian Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Kecamatan Dan Kelurahan b. Peraturan Walikota Madiun Nomor 76 Tahun 2023 tentang Pedoman Tata Naskah Dinas dilingkungan Pemerintah Kota Madiun.
2.	Persyaratan pelayanan	Formulir Model C Pensiunan dari Taspen, Asabri.
3.	Sistem Mekanisme Prosedur	a. Pemohon datang ke Kelurahan dengan membawa persyaratan pelayanan; b. Petugas menerima dan memeriksa berkas pemohon; c. Jika persyaratan pelayanan tidak lengkap maka dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi; d. Jika persyaratan pelayanan lengkap maka permohonan dapat diproses,
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	Loket Pelayanan, Ruang tunggu, Komputer dan Printer, Alat Tulis Kantor, Kode batang ( <i>barcode</i> ) atau Stempel, Buku Register Umum, Buku Tamu, Nomor Layanan Kelurahan
8.	Kompetensi pelaksana	a. Pengalaman, pengetahuan dan pemahaman pelayanan dari petugas registrasi Pelayanan/ staf 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	<p><b>Langsung :</b> Menemui Petugas di Kantor Kelurahan Manguharjo Jl. Hayam Wuruk 62 Kota Madiun</p> <p><b>Tidak langsung melalui media :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pos-el : kel.manguharjomadiun@gmail.com</li> <li>- Laman : <a href="http://www.kelurahan-manguharjo.madiunkota.go.id">http://www.kelurahan-manguharjo.madiunkota.go.id</a></li> <li>- Instagram : kel_manguharjomadiun</li> <li>- Telpon : (0351) 494343</li> <li>- Whatsapp : 081335367090</li> <li>- Kotak Pengaduan</li> </ul>
11.	Jumlah pelaksana	2 orang
12.	Jaminan pelayanan	<p>MAKLUMAT PELAYANAN</p> <p>Dengan Ini Kami Menyatakan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kami berjanji dan Sanggup untuk Menyelenggarakan Pelayanan Sesuai Dengan Standar Pelayanan.</li> <li>2. Kami berjanji dan sanggup untuk Memberikan Pelayanan Sesuai Dengan Kewajiban Dan Akan Melakukan Perbaikan Secara Terus Menerus.</li> <li>3. Kami bersedia untuk menerima Sanksi, dan atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar.</li> </ol>
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Alat Pemadam Api Ringan (APAR) dan Kotak Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan (P3K)
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	<ol 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> </ol>

#### 19. PELAYANAN LEGALISASI TUNJANGAN KELUARGA PEGAWAI

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Peraturan Walikota Madiun Nomor 82 Tahun 2020 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Rincian Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Kecamatan Dan Kelurahan;</li> <li>b. Peraturan Walikota Madiun Nomor 76 Tahun 2023 tentang Pedoman Tata Naskah Dinas dilingkungan Pemerintah Kota Madiun</li> </ol>
2.	Persyaratan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Formulir Kartu Permohonan Penambahan Penghasilan Pegawai (KP4)</li> <li>b. Fotocopy Kartu Keluarga dan KTP pemohon;</li> <li>c. Fotocopy Akte Nikah atau Akta Cerai</li> <li>d. Fotocopy Akta Kelahiran</li> </ol>

		e. Pengantar RT/RW
3.	Sistem Mekanisme Prosedur	<p>a. Pemohon datang ke Kelurahan dengan membawa persyaratan pelayanan;</p> <p>b. Petugas menerima dan memeriksa berkas pemohon;</p> <p>c. Jika persyaratan pelayanan tidak lengkap maka dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi;</p> <p>d. Jika persyaratan pelayanan lengkap maka permohonan dapat diproses,</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	Loket Pelayanan, Ruang tunggu, Komputer dan Printer, Alat Tulis Kantor, Kode batang ( <i>barcode</i> ) atau Stempel, Buku Register Umum, Buku Tamu, Nomor Layanan 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>
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><b>Langsung :</b> Menemui Petugas di Kantor Kelurahan Manguharjo Jl. Hayam Wuruk 62 Kota Madiun</p> <p><b>Tidak langsung melalui media :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pos-el : kel.manguharjomadiun@gmail.com</li> <li>- Laman : <a href="http://www.kelurahan-manguharjo.madiunkota.go.id">http://www.kelurahan-manguharjo.madiunkota.go.id</a></li> <li>- Instagram : kel_manguharjomadiun</li> <li>- Telpon : (0351) 494343</li> <li>- Whatsapp : 081335367090</li> <li>- Kotak Pengaduan</li> </ul>
11.	Jumlah pelaksana	2 orang
12.	Jaminan pelayanan	<p>MAKLUMAT PELAYANAN</p> <p>Dengan Ini Kami Menyatakan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kami berjanji dan Sanggup untuk Menyelenggarakan Pelayanan Sesuai Dengan Standar Pelayanan.</li> <li>2. Kami berjanji dan sanggup untuk Memberikan Pelayanan Sesuai Dengan Kewajiban Dan Akan Melakukan Perbaikan Secara Terus Menerus.</li> </ol>

		3. Kami bersedia untuk menerima Sanksi, dan atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar.
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Alat Pemadam Api Ringan (APAR) dan Kotak Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan (P3K)
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	a. Evaluasi oleh Lurah; b. Laporan Capaian Kinerja Triwulan; c. Review Perilaku pada E-Kinerja setiap bulan oleh atasan langsung;

**20. PELAYANAN SURAT KETERANGAN REKOMENDASI PEMBELIAN JENIS BBM TERTENTU (JENIS MINYAK SOLAR)**

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Undang-Undang no 22 Tahun 2021 tentang Minyak dan Gas Bumi;</li> <li>b. Undang-Undang No 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang</li> <li>c. Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 117 Tahun 2021 tentang Perubahan Ketiga atas Peraturan Presiden Nomor 191 Tahun 2014 tentang Penyediaan, Pendistribusian dan Harga Jual Eceran Bahan Bakar Minyak;</li> <li>d. Peraturan BPH Migas Nomor 04 Tahun 2020 tentang Jenis Kendaraan yang Berhak Membeli Solar Bersubsidi;</li> <li>e. Peraturan BPH Migas Nomor 02 Tahun 2023 tentang Penerbitan Surat Rekomendasi Pembelian JBT dan JBKP;</li> <li>f. Peraturan Pemerintah No 7 Tahun 2021 Tentang UMKM</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> <li>h. Peraturan Walikota Madiun Nomor 76 Tahun 2023 tentang Pedoman Tata Naskah Dinas dilingkungan Pemerintah Kota Madiun</li> </ul>
2.	Persyaratan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Surat Pengantar RT;</li> <li>b. Fotocopy E-KTP dan Kartu Keluarga Pemohon;</li> <li>c. Surat Pernyataan Bermaterai 10.000,-</li> <li>d. Fotocopy NIB / SKU;</li> <li>e. Foto Kegiatan Usaha Pemohon.</li> </ul>

3.	Sistem Mekanisme Prosedur	<p>a. Pemohon datang ke Kelurahan dengan membawa berkas persyaratan;</p> <p>b. Petugas menerima dan memeriksa berkas pemohon;</p> <p>c. Jika persyaratan pelayanan tidak lengkap maka dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi;</p> <p>d. Jika persyaratan pelayanan lengkap maka permohonan dapat diproses;</p> <p>e. Pemohon menerima Surat Keterangan Rekomendasi Pembelian Jenis BBM Tertentu (Jenis Minyak Solar)</p>
4.	Jangka waktu penyelesaian	30 menit
5.	Biaya/tarif	Gratis
6.	Produk layanan	Surat Keterangan Rekomendasi Pembelian Jenis BBM Tertentu (Jenis Minyak Solar)
7.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	Loket Pelayanan, Ruang tunggu, Komputer dan Printer, Alat Tulis Kantor, Kode batang ( <i>barcode</i> ) atau Stempel, Buku Register Umum, Buku Tamu, Nomor Layanan 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	<p><b>Langsung :</b> Menemui Petugas di Kantor Kelurahan Manguharjo Jl. Hayam Wuruk 62 Kota Madiun</p> <p><b>Tidak langsung melalui media :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pos-el : <a href="mailto:kel.manguharjomadiun@gmail.com">kel.manguharjomadiun@gmail.com</a></li> <li>- Laman : <a href="http://www.kelurahan-manguharjo.madiunkota.go.id">http://www.kelurahan-manguharjo.madiunkota.go.id</a></li> <li>- Instagram : <a href="#">kel_manguharjomadiun</a></li> <li>- Telpon : (0351) 494343</li> <li>- Whatsapp : 081335367090</li> <li>- Kotak Pengaduan</li> </ul>
10.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<p>a. Langsung : Menemui Petugas di Kantor Kelurahan Manguharjo Jl. Hayam Wuruk 62 Kota Madiun</p> <p>b. Tidak langsung melalui media :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Surel: <a href="mailto:kel.manguharjomadiun@gmail.com">kel.manguharjomadiun@gmail.com</a></li> <li>- Laman : <a href="http://www.madiunkota.go.id">http://www.madiunkota.go.id</a></li> <li>- Instagram : <a href="#">kelurahanmanguharjo</a></li> <li>- Telpon : (0351) 494343</li> <li>- Whatsapp : 0895710563070</li> <li>- Kotak Pengaduan</li> </ul>
11.	Jumlah pelaksana	2 orang

12.	Jaminan pelayanan	<p>MAKLUMAT PELAYANAN</p> <p>Dengan Ini Kami Menyatakan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kami berjanji dan Sanggup untuk Menyelenggarakan Pelayanan Sesuai Dengan Standar Pelayanan.</li> <li>2. Kami berjanji dan sanggup untuk Memberikan Pelayanan Sesuai Dengan Kewajiban Dan Akan Melakukan Perbaikan Secara Terus Menerus.</li> <li>3. Kami bersedia untuk menerima Sanksi, dan atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar.</li> </ol>
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Alat Pemadam Api Ringan (APAR) dan Kotak Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan (P3K)
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	<ol 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> </ol>

Lurah Manguharjo



Penjabat Lurah S.Sos f

IIIc

NIP. 7801252009011010