

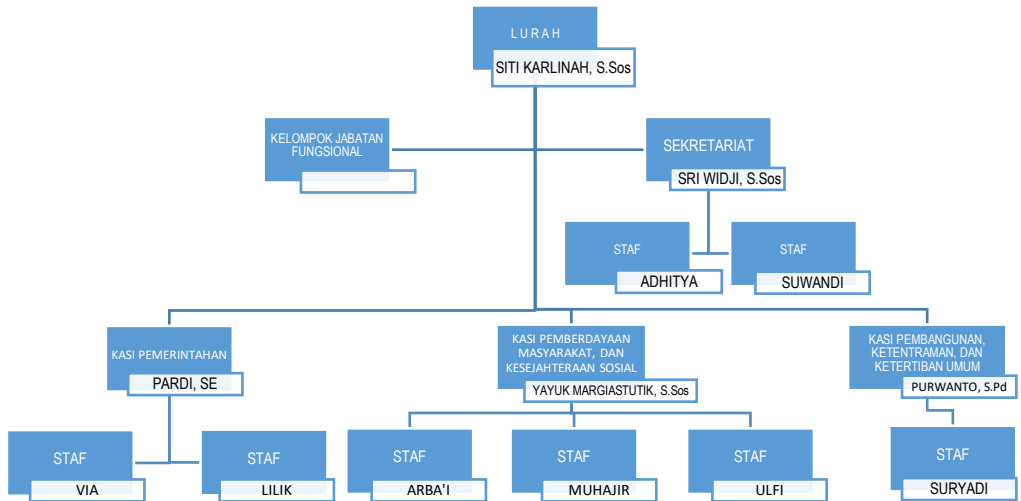


BUKU SAKU STANDAR PELAYANAN



**KELURAHAN KELUN
KECAMATAN KARTOHARJO
KOTA MADIUN
2022**

BAGAN SUSUNAN ORGANISASI KELURAHAN KELUN



MOTTO

KELURAHAN KELUN

KECAMATAN KARTOHARJO KOTA MADIUN

- SANTUN** : Sopan dalam pelayanan
- ANTUSIAS** : Sigap dan cepat dalam pelayanan
- PRIMA** : Melakukan pelayanan sebaik mungkin
- AKUNTABEL** : Pelayanan bisa dipertanggungjawabkan

VISI

Mewujudkan pelayanan yang cepat dan tepat

MISI

1. Meningkatkan Kualitas Pelayanan
2. Meningkatkan Sumberdaya Manusia dibidang pelayanan

HASIL

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT



ENAM (6) KOMPONEN STANDAR PELAYANAN

No.	Jenis Pelayanan	Waktu
1.	Persyaratan pelayanan	1. Surat Pengantar dari RT; 2. Fotocopy KK (Kartu Keluarga) dan KTP : 1 lembar.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	



1



2



Berkas tidak lengkap
dikembalikan ke pemohon
3



berkas lengkap
3



4

1. Pemohon datang ke Kelurahan dengan membawa persyaratan;
2. Petugas menerima dan memeriksa berkas dari pemohon
3. Jika berkas permohonan memenuhi persyaratan maka diproses legalisasi, jika berkas tidak memenuhi persyaratan maka dikembalikan oleh petugas;
4. Pemohon menerima Surat Keterangan yang sudah dilegalisasi.

3. Jangka waktu penyelesaian

10 Menit

4.	Biaya/tarif	Gratis
5.	Produk layanan	Surat Keterangan yang dibutuhkan masyarakat
6.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ul style="list-style-type: none">- Ruang tunggu yang nyaman;- Loket Pelayanan;- Alat Tulis Kantor (ATK) yaitu Bolpoint;- Peralatan legalitas (stempel Kelurahan dan stempel nama Lurah/Sekretaris Kelurahan);- Buku Register Umum;- Buku tamu;- Telepon Kelurahan.

JENIS PELAYANAN

No.	Jenis Pelayanan	Waktu
1.	Pelayanan pengurusan pernyataan ahli waris	10 Menit
2.	Pelayanan surat keterangan ijin mendirikan bangunan	10 Menit
3.	Pelayanan surat keterangan catatan kepolisian	10 Menit
4.	Pelayanan surat keterangan ijin keramaian	10 Menit
5.	Pelayanan surat keterangan tidak mampu (SKTM)	10 Menit
6.	Pelayanan surat permohonan ijin menikah	10 Menit
7.	Surat keterangan belum pernah menikah	10 Menit
8.	Pelayanan surat keterangan administrasi umum lainnya	10 Menit

JAM PELAYANAN

Hari	Senin-Kamis	Jum'at
Masuk	07.00 WIB	06.30 WIB
Istirahat	12.00-12.30 WIB	11.00-13.00 WIB
Pulang	15.30 WIB	14.30 WIB

INOVASI

PMBW

Pengaduan Masyarakat Berbasis Whatsapp

Alur :

- 1) Masyarakat melaporkan adanya aduan kepada Ketua RT/RW yang sudah tergabung dalam Grup Whatsapp;
- 2) Ketua RT/RW yang mendapat pengaduan meneruskan ke Grup Whatsapp yang berisi seluruh Ketua RT/RW, Perangkat Kelurahan Kelun, dan 3 Pilar;
- 3) Selanjutnya Perangkat Kelurahan dan 3 Pilar menindaklanjuti sesuai pengaduan yang disampaikan.