

STANDAR PELAYANAN
SURAT PENGANTAR PENERBITAN KARTU KELUARGA (KK)

A. PENDAHULUAN

Seksi Pelayanan Umum adalah salah satu unsur organisasi di SKPD Kelurahan pada Pemerintah Kota Malang. Eksistensi Seksi Pelayanan Umum ini didasarkan Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 8 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan dan Peraturan Walikota Malang Nomor 03 Tahun 2012 tentang Pelimpahan sebagian Kewenangan Walikota Kepada Camat dan Lurah.

Seksi Pelayanan Umum melaksanakan tugas pokok penyelenggaraan sebagian urusan otonomi daerah bidang pelayanan umum di Kelurahan. Untuk melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud, Seksi Pelayanan Umum mempunyai fungsi :

- a. pengumpulan dan pengolahan data dalam rangka perencanaan program dan kegiatan peningkatan kualitas pelayanan umum di tingkat Kelurahan;
- b. pelaksanaan pelayanan masyarakat berupa pemberian pengantar penerbitan Kartu Tanda Penduduk, Kartu Susunan Keluarga dan keterangan penduduk lainnya;
- c. pelaksanaan pemberian pengantar dan legalisasi surat atau surat keterangan yang dibutuhkan masyarakat;
- d. pelaksanaan pemberian pengantar untuk pengurusan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK);
- e. pelaksanaan pemantauan pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum;
- f. pelaksanaan pungutan atas Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di wilayah kerjanya;
- g. pelaksanaan administrasi kependudukan;
- h. pengelolaan pengaduan masyarakat;
- i. pengevaluasian dan pelaporan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi;
- j. pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Lurah sesuai tugas dan fungsinya.

B. STANDAR PELAYANAN

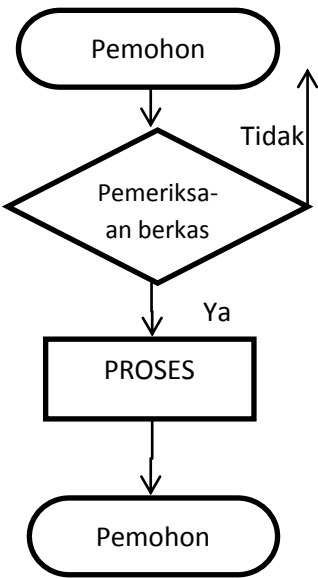
Jenis Pelayanan : Surat pengantar penerbitan Kartu Keluarga (KK)

No	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik 2. Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 8 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan 3. Perwal Kota Malang Nomor 03 Tahun 2012 ttg Pelimpahan sebagian Kewenangan Walikota Kepada Camat dan Lurah.
2.	Persyaratan Pelayanan	1. Surat Pengantar dari RT & RW 2. Asli KTP & Kartu Keluarga (KK) lama; 3. Bagi yang sudah menikah, menunjukkan foto copy buku nikah/kutipan akta kawin; 4. Menunjukkan foto copy kutipan akta kelahiran (bagi keluarga yang mempunyai anak baru lahir); 5. Surat keterangan pindah (bagi penduduk yang pindah) 6. Surat keterangan kehilangan dari kepolisian/pejabat lain yang ditetapkan (bagi yang KK hilang);
3.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pemohon mendaftar ke petugas Pelayanan Umum dengan menunjukkan Formulir Isian Data Penerbitan Kartu Keluarga (KK) beserta berkas-berkas seperti pada persyaratan; 2. Petugas meneliti kelengkapan dan kebenaran berkas, jika memenuhi syarat diproses, jika tidak memenuhi syarat dikembalikan kepada Pemohon untuk diperbaiki/dilengkapi; 3. Petugas memproses Surat/Formulir Isian Data Penerbitan Kartu Keluarga (KK) kemudian memintakan paraf Kepala Seksi Yanum 4. Kepala Seksi Yanum meneliti surat/formulir, jika benar dibubuhi paraf jika tidak dikembalikan pada petugas

		<p>5. Petugas memberikan kepada Pemohon agar mengajukan tanda tangan ke Lurah/Sekretaris;</p> <p>6. Lurah/Sekretaris menandatangani surat/ formulir kemudian diberikan kepada pemohon untuk dimintakan stempel dan register pada petugas</p> <p>7. Petugas men-stempel dan meregister surat/formulir, kemudian menyerahkan kepada Pemohon</p> <p>8. Pemohon menerima Surat Pengantar/Formulir Isian Data Penerbitan Kartu Keluarga (KK)</p>
--	--	---

Prosedur Pelayanan :

Surat pengantar penerbitan Kartu Keluarga (KK)



No	KOMPONEN	URAIAN
4.	Jangka waktu penyelesaian	1 hari kerja
5.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya.
6.	Produk Pelayanan	Surat pengantar/formulir Isian Data Penerbitan Kartu Keluarga (KK)
7.	Sarana, prasarana dan/atau fasilitas	1. Berkas-berkas persyaratan, 2. Data dan Informasi, 3. Komputer, printer dan ATK
8.	Kompetensi Pelaksana	1. Mempunyai pengetahuan tentang prosedur pengajuan penerbitan Kartu Keluarga (KK); 2. Mempunyai ketrampilan mengoperasikan komputer/mesin ketik; 3. Mempunyai sikap teliti, komunikatif, responsif, sopan, jujur.
9.	Pengawasan Internal	1. Dilakukan oleh Atasan Langsung, 2. Konsisten dalam memberikan teguran dan sanksi.
10.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	1. Melalui kotak saran, 2. Dibentuk tim/petugas khusus pengaduan, saran, dan masukan.
11.	Jumlah Pelaksana	1-2 orang
12.	Jaminan Pelayanan	Diwujudkan dalam kualitas proses layanan dan produk layanan yang didukung oleh petugas yang berkompeten di bidang tugasnya dengan perilaku pelayanan yang terampil, cepat, tepat, dan santun.
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Keamanan data dan informasi dijamin sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. 2. Surat dibubuhi tanda tangan dan stempel, sehingga dijamin

		keasliannya; 3. Kompetensi petugas dijamin keandalannya.
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan melalui pengukuran penerapan 14 komponen standar pelayanan yang dilakukan sekurang-kurangnya setiap 1 (satu) tahun.