

STANDAR PELAYANAN

SEKSI PEMERINTAHAN, KETENTRAMAN DAN KETERTIBAN UMUM

A. PENDAHULUAN

Seksi Pemerintahan, Ketentraman dan Ketertiban Umum adalah salah satu unsur organisasi di SKPD Kelurahan pada Pemerintah Kota Malang. Eksistensi Seksi Pemerintahan, Ketentraman dan Ketertiban 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 Pemerintahan, Ketentraman dan Ketertiban Umum melaksanakan tugas pokok penyelenggaraan sebagian urusan otonomi daerah bidang pemerintahan, ketentraman dan ketertiban umum di tingkat Kelurahan. Untuk melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud, Seksi Pemerintahan, ketentraman dan ketertiban umum mempunyai fungsi :

- a. pengumpulan dan pengolahan data dalam rangka perencanaan program dan kegiatan pemerintahan, ketentraman dan ketertiban umum di tingkat Kelurahan;
- b. pelaksanaan kegiatan pemerintahan Kelurahan;
- c. penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum Kelurahan;
- d. penyusunan monografi kelurahan;
- e. pelaksanaan pembinaan Perlindungan Masyarakat (LINMAS);
- f. pelaksanaan pencegahan dan penanggulangan bencana alam dan pengungsi;
- g. pengkoordinasian penerapan dan penegakan peraturan perundang-undangan;
- h. fasilitasi kegiatan organisasi sosial dan kemasyarakatan;
- i. pelaksanaan administrasi dan registrasi pertanahan;
- j. pelaksanaan pemberian pengantar untuk pemberian pertimbangan teknis ijin keramaian di wilayah Kelurahan;
- k. pemantauan dan pelaporan pelaksanaan perijinan di wilayah Kelurahan;
- l. pemantauan terhadap perkembangan kegiatan Pedagang Kaki Lima (PKL) di wilayah Kelurahan;
- m. pengkoordinasian penyelenggaraan kerjasama dengan perangkat daerah maupun kelompok masyarakat di tingkat Kelurahan;
- n. pengevaluasian dan pelaporan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi;
- o. pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Lurah sesuai tugas dan fungsinya.

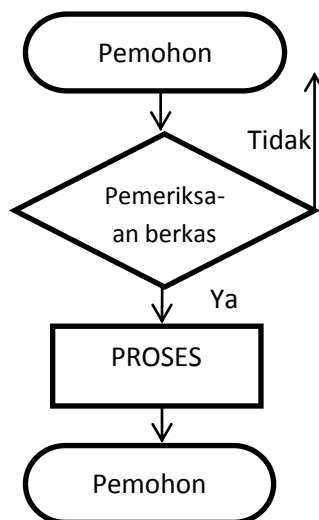
B. STANDAR PELAYANAN

1. Jenis Pelayanan : Rekomendasi Ijin Kegiatan/Keramaian

No	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none">1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik2. Peraturan Menteri PAN & RB Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan3. Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 8 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan4. Perwal Kota Malang Nomor 03 Tahun 2012 ttg Pelimpahan sebagian Kewenangan Walikota Kepada Camat dan Lurah.
2.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Surat Keterangan/Pengantar dari RT & RW2. Foto copy KK / KTP Pemohon ;3. Menunjukkan KK / KTP Asli Pemohon

		4. Proposal Ijin Tempat Penyelenggaraan 5. Surat Permohonan ke Kapolres yang diketahui Lurah
3.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pemohon mendaftarkan ke petugas Seksi Pemerintahan, Ketentraman dan Ketertiban Umum dengan menyerahkan 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/mengetik Surat Rekomendasi Ijin Kegiatan/Keramaian kemudian memintakan paraf Kepala Seksi Pemerintahan, Ketentraman dan Ketertiban Umum 4. Kepala Seksi Pemerintahan, Ketentraman dan Ketertiban Umum meneliti surat, jika benar dibubuhi paraf jika tidak dikembalikan pada petugas untuk diperbaiki 5. Petugas menerima surat yang telah di paraf Kepala Seksi Pemerintahan, Ketentraman dan Ketertiban Umum kemudian mengajukan tanda tangan ke Lurah; 6. Lurah menandatangani surat kemudian diberikan kepada petugas untuk di stempel dan di register 7. Petugas menyetempel dan mendaftarkan Surat Rekomendasi Ijin Kegiatan/Keramaian, kemudian menyerahkan kepada Pemohon 8. Pemohon menerima Surat Rekomendasi Ijin Kegiatan/Keramaian

Prosedur Pelayanan : Surat Rekomendasi Ijin Kegiatan/Keramaian



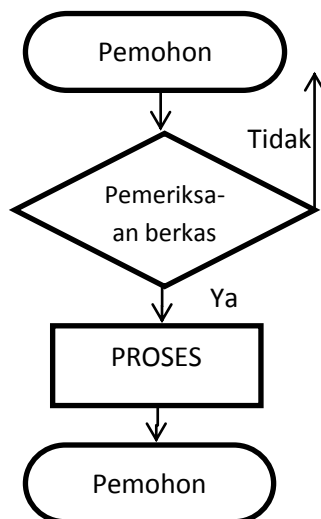
No	KOMPONEN	URAIAN
4.	Jangka waktu penyelesaian	1 hari kerja
5.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya.
6.	Produk Pelayanan	Rekomendasi Ijin Kegiatan/Keramaian
7.	Sarana, prasarana dan/atau fasilitas	1. Berkas-berkas persyaratan, 2. Data dan Informasi, 3. Komputer, printer dan ATK
8.	Kompetensi Pelaksana	1. Mempunyai pengetahuan tentang prosedur pengajuan Surat Rekomendasi Ijin Kegiatan/Keramaian; 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.

2. Jenis Pelayanan : Surat Pengantar Pembuatan Pernyataan Ahli Waris

No	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik 2. Peraturan Menteri PAN & RB Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan 3. Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 8 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan 4. Perwal Kota Malang Nomor 03 Tahun 2012 ttg Pelimpahan sebagian Kewenangan Walikota Kepada Camat dan Lurah.
2.	Persyaratan Pelayanan	1. Foto Copy KTP & KK asli Ahli Waris 2. Surat Kematian ; 3. Tanda tangan ahli waris 4. Data Objek Waris
3.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pemohon mendaftar ke petugasSeksi Pemerintahan, Ketentraman dan Ketertiban Umum dengan menyerahkan 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/mengetik Surat Pengantar Pembuatan Pernyataan Ahli Waris kemudian memintakan paraf Kepala Seksi Pemerintahan, Ketentraman dan Ketertiban Umum 4. Kepala Seksi Pemerintahan, Ketentraman dan Ketertiban Umum meneliti surat, jika benar dibubuhi paraf jika tidak dikembalikan pada petugas untuk di perbaiki 5. Petugas menerima surat yang telah di paraf Kepala Seksi Pemerintahan, Ketentraman dan Ketertiban Umum kemudian mengajukan tanda tangan ke Lurah; 6. Lurah menandatangani surat kemudian diberikan kepada petugas untuk di stempel dan di register 7. Petugas menyetempeldan meregister Surat Pengantar Pembuatan Pernyataan Ahli Waris, kemudian menyerahkan kepada Pemohon 8. Pemohon menerima Surat Pengantar Pembuatan Pernyataan Ahli Waris

Prosedur Pelayanan :Surat Pengantar Pembuatan Pernyataan Ahli Waris



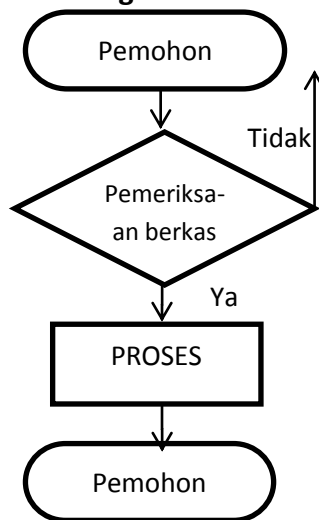
No	KOMPONEN	URAIAN
4.	Jangka waktu penyelesaian	1 hari kerja
5.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya.
6.	Produk Pelayanan	Surat Pengantar Pembuatan Pernyataan Ahli Waris
7.	Sarana, prasarana dan/atau fasilitas	1. Berkas-berkas persyaratan, 2. Data dan Informasi, 3. Komputer, printer dan ATK
8.	Kompetensi Pelaksana	1. Mempunyai pengetahuan tentang prosedur pengajuan Surat Pengantar Pembuatan Pernyataan Ahli Waris; 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 keahwalannya.
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan melalui pengukuran penerapan 14 komponen standar pelayanan yang dilakukan sekurang-kurangnya setiap 1 (satu) tahun.

3. Jenis Pelayanan : Surat Pengantar Pembuatan Konversi Tanah

No	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

		<ol style="list-style-type: none"> 2. Peraturan Menteri PAN & RB Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan 3. Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 8 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan 4. Perwal Kota Malang Nomor 03 Tahun 2012 ttg Pelimpahan sebagian Kewenangan Walikota Kepada Camat dan Lurah.
2.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Foto Copy Surat Kepemilikan Hak Atas Tanah 2. Foto Copy PBB terbaru ; 3. Foto Copy KK + KTP (Suami/Istri ; bagi Penjual) 4. Foto Copy KK + KTP Pembeli
3.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mendaftarkan ke petugasSeksi Pemerintahan, Ketentraman dan Ketertiban Umum dengan menyerahkan 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/mengetik Surat Pengantar Pembuatan Konversi Tanah kemudian memintakan paraf Kepala Seksi Pemerintahan, Ketentraman dan Ketertiban Umum 4. Kepala Seksi Pemerintahan, Ketentraman dan Ketertiban Umum meneliti surat, jika benar dibubuhi paraf jika tidak dikembalikan pada petugas untuk di perbaiki 5. Petugas menerima surat yang telah di paraf Kepala Seksi Pemerintahan, Ketentraman dan Ketertiban Umum kemudian mengajukan tanda tangan ke Lurah; 6. Lurah menandatangani surat kemudian diberikan kepada petugas untuk di stempel dan di register 7. Petugas menyetempeldan meregisterSurat Pengantar Pembuatan Konversi Tanah, kemudian menyerahkan kepada Pemohon 8. Pemohon menerima Surat Pengantar Pembuatan Konversi Tanah

Prosedur Pelayanan :Surat Pengantar Pembuatan Konversi Tanah



No	KOMPONEN	URAIAN
4.	Jangka waktu penyelesaian	1 hari kerja
5.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya.
6.	Produk Pelayanan	Surat Pengantar Pembuatan Konversi Tanah
7.	Sarana, prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Berkas-berkas persyaratan, 2. Data dan Informasi, 3. Komputer, printer dan ATK

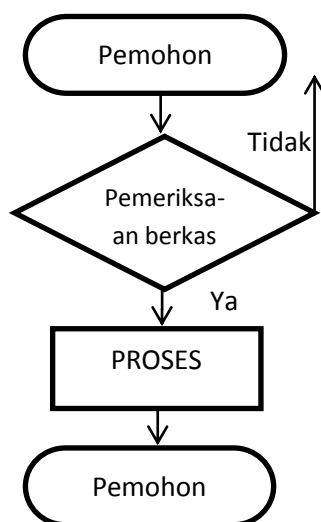
8.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mempunyai pengetahuan tentang prosedur pengajuan Surat Pengantar Pembuatan Konversi Tanah; 2. Mempunyai ketrampilan mengoperasikan komputer/mesin ketik; 3. Mempunyai sikap teliti, komunikatif, responsif, sopan, jujur.
9.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan oleh Atasan Langsung, 2. Konsisten dalam memberikan teguran dan sanksi.
10.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 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	<ol style="list-style-type: none"> 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 kehandalannya.
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan melalui pengukuran penerapan 14 komponen standar pelayanan yang dilakukan sekurang-kurangnya setiap 1 (satu) tahun.

4. Jenis Pelayanan : Pengesahan Surat Pernyataan Tidak Keberatan tetangga yang dipersyaratkan dalam penerbitan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB)

No	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik 2. Peraturan Menteri PAN & RB Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan 3. Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 8 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan 4. Perwal Kota Malang Nomor 03 Tahun 2012 ttg Pelimpahan sebagian Kewenangan Walikota Kepada Camat dan Lurah.
2.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Kepemilikan Hak Atas Tanah 2. Foto copy KK + KTP ; 3. AP 4. Blanko-2 dari Dinas Perijinan
3.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mendaftar ke petugasSeksi Pemerintahan, Ketentraman dan Ketertiban Umum dengan menyerahkan 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/mengetik Pengesahan Surat Pernyataan Tidak Keberatan tetangga yang dipersyaratkan dalam penerbitan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) kemudian memintakan paraf Kepala Seksi Pemerintahan, Ketentraman dan Ketertiban Umum 4. Kepala Seksi Pemerintahan, Ketentraman dan Ketertiban Umum meneliti surat, jika benar dibubuhi paraf jika tidak dikembalikan pada petugas untuk di perbaiki 5. Petugas menerima surat yang telah di paraf Kepala Seksi Pemerintahan, Ketentraman dan Ketertiban Umum kemudian mengajukan tanda tangan ke Lurah;

	<p>6. Lurah menandatangani surat kemudian diberikan kepada petugas untuk di stempel dan di register</p> <p>7. Petugas meyetempeldan meregisterPengesahan Surat Pernyataan Tidak Keberatan tetangga yang dipersyaratkan dalam penerbitan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), kemudian menyerahkan kepada Pemohon</p> <p>8. Pemohon menerima Pengesahan Surat Pernyataan Tidak Keberatan tetangga yang dipersyaratkan dalam penerbitan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB)</p>
--	---

Prosedur Pelayanan :Pengesahan Surat Pernyataan Tidak Keberatan tetangga yang dipersyaratkan dalam penerbitan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB)



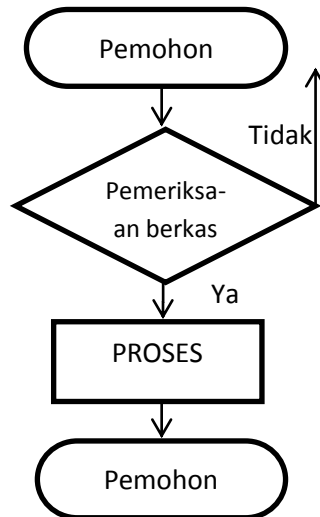
No	KOMPONEN	URAIAN
4.	Jangka waktu penyelesaian	1 hari kerja
5.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya.
6.	Produk Pelayanan	Pengesahan Surat Pernyataan Tidak Keberatan tetangga yang dipersyaratkan dalam penerbitan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB)
7.	Sarana, prasarana dan/atau fasilitas	1. Berkas-berkas persyaratan, 2. Data dan Informasi, 3. Komputer, printer dan ATK
8.	Kompetensi Pelaksana	1. Mempunyai pengetahuan tentang prosedur pengajuan Pengesahan Surat Pernyataan Tidak Keberatan tetangga yang dipersyaratkan dalam penerbitan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB); 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	1. Keamanan data dan informasi dijamin sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

	pelayanan	2. Surat dibubuhi tanda tangan dan stempel, sehingga dijamin keasliannya; 3. Kompetensi petugas dijamin keahliannya.
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan melalui pengukuran penerapan 14 komponen standar pelayanan yang dilakukan sekurang-kurangnya setiap 1 (satu) tahun.

5. Jenis Pelayanan : Pengesahan Surat Pernyataan Tidak Keberatan tetangga yang dipersyaratkan dalam penerbitan Ijin Gangguan (HO)

No	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik 2. Peraturan Menteri PAN & RB Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan 3. Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 8 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan 4. Perwal Kota Malang Nomor 03 Tahun 2012 ttg Pelimpahan sebagian Kewenangan Walikota Kepada Camat dan Lurah.
2.	Persyaratan Pelayanan	1. Foto copy KK + KTP 2. Pengantar RT/RW 3. Foto copy IMB 4. Blanko-2 dari Dinas Perijinan
3.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pemohon mendaftar ke petugas Seksi Pemerintahan, Ketentraman dan Ketertiban Umum dengan menyerahkan 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/mengetik Pengesahan Surat Pernyataan Tidak Keberatan tetangga yang dipersyaratkan dalam penerbitan Ijin Gangguan (HO) kemudian memintakan paraf Kepala Seksi Pemerintahan, Ketentraman dan Ketertiban Umum 4. Kepala Seksi Pemerintahan, Ketentraman dan Ketertiban Umum meneliti surat, jika benar dibubuhi paraf jika tidak dikembalikan pada petugas untuk di perbaiki 5. Petugas menerima surat yang telah di paraf Kepala Seksi Pemerintahan, Ketentraman dan Ketertiban Umum kemudian mengajukan tanda tangan ke Lurah; 6. Lurah menandatangani surat kemudian diberikan kepada petugas untuk di stempel dan di register 7. Petugas menyetempeldan meregister Pengesahan Surat Pernyataan Tidak Keberatan tetangga yang dipersyaratkan dalam penerbitan Ijin Gangguan (HO), kemudian menyerahkan kepada Pemohon 8. Pemohon menerima Pengesahan Surat Pernyataan Tidak Keberatan tetangga yang dipersyaratkan dalam penerbitan Ijin Gangguan (HO)

Prosedur Pelayanan :Pengesahan Surat Pernyataan Tidak Keberatan tetangga yang dipersyaratkan dalam penerbitan Ijin Gangguan (HO)



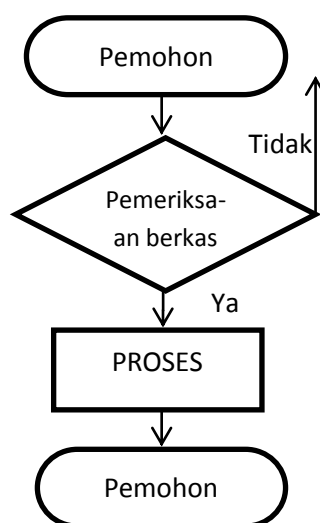
No	KOMPONEN	URAIAN
4.	Jangka waktu penyelesaian	1 hari kerja
5.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya.
6.	Produk Pelayanan	Pengesahan Surat Pernyataan Tidak Keberatan tetangga yang dipersyaratkan dalam penerbitan Ijin Gangguan (HO)
7.	Sarana, prasarana dan/atau fasilitas	1. Berkas-berkas persyaratan, 2. Data dan Informasi, 3. Komputer, printer dan ATK
8.	Kompetensi Pelaksana	1. Pengesahan Surat Pernyataan Tidak Keberatan tetangga yang dipersyaratkan dalam penerbitan Ijin Gangguan (HO); 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	3. Melalui kotak saran, 4. 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 keahliannya.
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan melalui pengukuran penerapan 14 komponen standar pelayanan yang dilakukan sekurang-kurangnya setiap 1 (satu) tahun.

6. Jenis Pelayanan : Surat Keterangan Domisili Tempat Usaha

No	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik 2. Peraturan Menteri PAN & RB Nomor 36 Tahun 2012 tentang

		<p>Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan</p> <p>3. Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 8 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan</p> <p>4. Perwal Kota Malang Nomor 03 Tahun 2012 ttg Pelimpahan sebagian Kewenangan Walikota Kepada Camat dan Lurah.</p>
2.	Persyaratan Pelayanan	<p>1. Surat Keterangan/Pengantar dari RT & RW</p> <p>2. Foto copy KK / KTP Pemohon ;</p> <p>3. Foto copy Akte Pendirian</p> <p>4. Surat-surat pendukung lainnya</p>
3.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<p>1. Pemohon mendaftarkan ke petugas Seksi Pemerintahan, Ketentraman dan Ketertiban Umum dengan menyerahkan berkas seperti pada persyaratan;</p> <p>2. Petugas meneliti kelengkapan dan kebenaran berkas, jika memenuhi syarat diproses, jika tidak memenuhi syarat dikembalikan kepada Pemohon untuk diperbaiki/dilengkapi;</p> <p>3. Petugas memproses/mengetik Surat Keterangan Domisili Tempat Usaha kemudian memintakan paraf Kepala Seksi Pemerintahan, Ketentraman dan Ketertiban Umum</p> <p>4. Kepala Seksi Pemerintahan, Ketentraman dan Ketertiban Umum meneliti surat, jika benar dibubuhi paraf jika tidak dikembalikan pada petugas untuk di perbaiki</p> <p>5. Petugas menerima surat yang telah di paraf Kepala Seksi Pemerintahan, Ketentraman dan Ketertiban Umum kemudian mengajukan tanda tangan ke Lurah;</p> <p>6. Lurah menandatangani surat kemudian diberikan kepada petugas untuk di stempel dan di register</p> <p>7. Petugas menyetempeldan mendaftarkan Surat Keterangan Domisili Tempat Usaha, kemudian menyerahkan kepada Pemohon</p> <p>8. Pemohon menerima Surat Keterangan Domisili Tempat Usaha</p>

Prosedur Pelayanan :Surat Keterangan Domisili Tempat Usaha



No	KOMPONEN	URAIAN
4.	Jangka waktu penyelesaian	1 hari kerja
5.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya.
6.	Produk Pelayanan	Surat Keterangan Domisili Tempat Usaha
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 Surat Keterangan Domisili Tempat Usaha; 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.

Malang, 19 Pebruari 2014

LURAH KEBONSARI

BAMBANG YULIARTO,S.Sos

Penata Tk. I

NIP. 19690710 199203 1 008