

## **STANDAR PELAYANAN SEKSI PELAYANAN UMUM**

### **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.

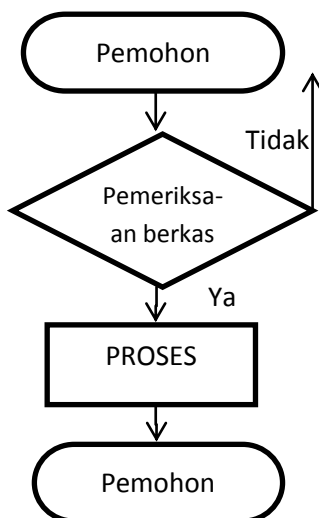
### **B. STANDAR PELAYANAN**

#### **1. Jenis Pelayanan : Surat pengantar pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK)**

<b>No</b>	<b>KOMPONEN</b>	<b>URAIAN</b>
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik</li><li>2. Peraturan Menteri PAN &amp; RB Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan</li><li>3. Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 8 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan</li><li>4. Perwal Kota Malang Nomor 03 Tahun 2012 ttg Pelimpahan sebagian Kewenangan Walikota Kepada Camat dan Lurah.</li></ol>
2.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Surat Pengantar dari RT &amp; RW</li><li>2. Foto copy KK &amp; KTP ; masing-masing 2 (dua) lembar</li><li>3. Menunjukkan KK &amp; KTP Asli</li></ol>
3.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pemohon mendaftar ke petugas Pelayanan Umum dengan menyerahkan berkas seperti pada persyaratan;</li><li>2. Petugas meneliti kelengkapan dan kebenaran berkas, jika memenuhi syarat diproses, jika tidak memenuhi syarat dikembalikan kepada Pemohon untuk diperbaiki/dilengkapi;</li><li>3. Petugas memproses/mengetik Surat pengantar pembuatan SKCK kemudian memintakan paraf Kepala Seksi Yanum</li><li>4. Kepala Seksi Yanum meneliti surat, jika benar dibubuhi paraf jika tidak dikembalikan pada petugas untuk di perbaiki</li><li>5. Petugas menerima surat yang telah di paraf Kepala Seksi</li></ol>

		<p>Pelayanan Umum kemudian mengajukan tanda tangan ke Lurah/Sekretaris;</p> <p>6. Lurah/Sekretaris menandatangani surat kemudian diberikan kepada petugas untuk di stempel dan di register</p> <p>7. Petugas menyetempel dan mendaftarkan Surat pengantar pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), kemudian menyerahkan kepada Pemohon</p> <p>8. Pemohon menerima Surat pengantar pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK)</p>
--	--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

**Prosedur Pelayanan : Surat pengantar pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK)**

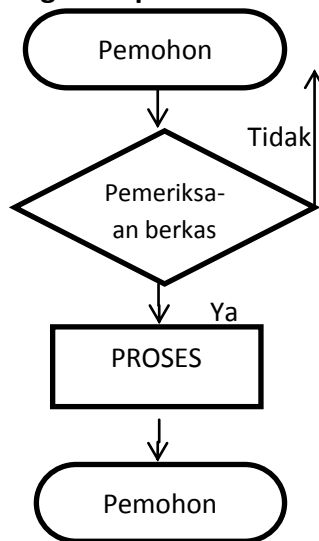


No	KOMPONEN	URAIAN
4.	Jangka waktu penyelesaian	1 hari kerja
5.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya.
6.	Produk Pelayanan	Surat pengantar pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK)
7.	Sarana, prasarana dan/atau fasilitas	1. Berkas-berkas persyaratan, 2. Data dan Informasi, 3. Komputer, printer dan ATK
8.	Kompetensi Pelaksana	1. Mempunyai pengetahuan tentang prosedur pengajuan SKCK; 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 keahliannya.
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 penerbitanKartu Tanda Penduduk(KTP)

No	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik</li> <li>2. Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 8 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan</li> <li>3. Perwal Kota Malang Nomor 03 Tahun 2012 ttg Pelimpahan sebagian Kewenangan Walikota Kepada Camat dan Lurah.</li> </ol>
2.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat Pengantar dari RT &amp; RW</li> <li>2. Foto Copy KTP/KK ; 2 lembar &amp; menunjukkan Aslinya</li> <li>3. Foto copy buku nikah/kutipan akta kawin, bagi penduduk yang belum berumur 17 tahun tetapi sudah/pernah kawin;</li> <li>4. Foto copy akte kelahiran/surat kenal lahir;2 lembar</li> <li>5. Foto copy surat bukti/keterangan penting atau kependudukan yang dialami bagi pemohon yang mengajukan perubahan data;</li> <li>6. Melampirkan KTP yang rusak (bagi KTP yang rusak);</li> <li>7. Surat keterangan kehilangan dari kepolisian/pejabat lain yang ditetapkan (bagi yang KTP hilang);2 lembar</li> <li>8. Pas foto berwarna sesuai tahun kelahiran ukuran 3x4 = 2 lembar</li> <li>9. Mengisi Formulir Isian Data Kartu Tanda Penduduk (KTP).</li> </ol>
3.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon mendaftar ke petugas Pelayanan Umum dengan menyerahkan Formulir Isian Data Kartu Tanda Penduduk (KTP) beserta berkas seperti pada persyaratan;</li> <li>2. Petugas meneliti kelengkapan dan kebenaran berkas, jika memenuhi syarat diproses,jika tidak memenuhi syarat dikembalikan kepada Pemohon untuk diperbaiki/dilengkapi;</li> <li>3. Petugas memproses Surat pengantar penerbitanKartu Tanda Penduduk (KTP) kemudian memintakan paraf Kepala Seksi Yanum</li> <li>4. Kepala Seksi Yanum meneliti surat/formulir, jika benar dibubuhi paraf jika tidak dikembalikan pada petugas untuk di perbaiki</li> <li>5. Petugas menerima surat yang telah di paraf Kepala Seksi Pelayanan Umum kemudian mengajukan tanda tangan ke Lurah/Sekretaris;</li> <li>6. Lurah/Sekretarismenandatangani surat/ formulir kemudian diberikan kepada petugas untuk di stempel dan di register</li> <li>7. Petugas menyetempeldan meregisterSurat pengantar penerbitanKartu Tanda Penduduk (KTP), kemudian menyerahkan kepada Pemohon</li> <li>8. Pemohon menerima Surat pengantar penerbitanKartu Tanda Penduduk (KTP)</li> </ol>

**Prosedur Pelayanan :Surat pengantar penerbitanKartu Tanda Penduduk(KTP)**



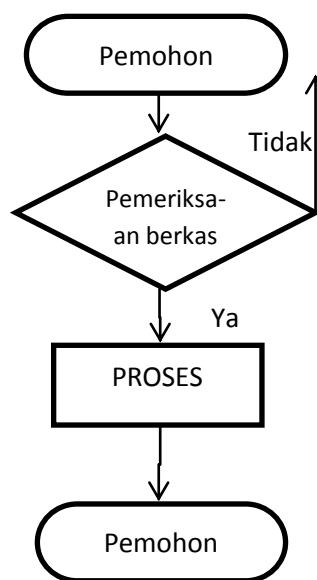
No	KOMPONEN	URAIAN
4.	Jangka waktu penyelesaian	1 hari kerja
5.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya.
6.	Produk Pelayanan	Surat pengantar/formulir penerbitan Kartu Tanda Penduduk (KTP)
7.	Sarana, prasarana dan/atau fasilitas	1. Berkas-berkas persyaratan, 2. Data dan Informasi, 3. Komputer, printer dan ATK
8.	Kompetensi Pelaksana	1. Mempunyai pengetahuan tentang prosedur pengajuan penerbitan Kartu Tanda Penduduk (KTP); 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 keahliannya.
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 penerbitanKartu 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	1. Surat Pengantar dari RT & RW

	Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Asli KTP &amp; Kartu Keluarga (KK) lama;</li> <li>3. Bagi yang sudah menikah, menunjukkan foto copy buku nikah/kutipan akta kawin;</li> <li>4. Menunjukkan foto copy kutipan akta kelahiran (bagi keluarga yang mempunyai anak baru lahir);</li> <li>5. Surat keterangan pindah (bagi penduduk yang pindah)</li> <li>6. Surat keterangan kehilangan dari kepolisian/pejabat lain yang ditetapkan (bagi yang KK hilang);</li> </ol>
3.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon mendaftarkan ke petugas Pelayanan Umum dengan menyerahkan Formulir Isian Data Penerbitan Kartu Keluarga (KK) beserta berkas seperti pada persyaratan;</li> <li>2. Petugas meneliti kelengkapan dan kebenaran berkas, jika memenuhi syarat diproses, jika tidak memenuhi syarat dikembalikan kepada Pemohon untuk diperbaiki/dilengkapi;</li> <li>3. Petugas memproses Surat/Formulir Isian Data Penerbitan Kartu Keluarga (KK) kemudian memintakan paraf Kepala Seksi Yanum</li> <li>4. Kepala Seksi Yanum meneliti surat/formulir, jika benar dibubuhi paraf jika tidak dikembalikan pada petugas untuk diperbaiki</li> <li>5. Petugas menerima surat yang telah di paraf Kepala Seksi Pelayanan Umum kemudian mengajukan tanda tangan ke Lurah/Sekretaris;</li> <li>6. Lurah/Sekretaris menandatangani surat/ formulir kemudian diberikan kepada petugas untuk di stempel dan di register</li> <li>7. Petugas menyetempeldan meregister Surat Pengantar/Formulir Isian Data Penerbitan Kartu Keluarga (KK), kemudian menyerahkan kepada Pemohon</li> <li>8. Pemohon menerima Surat Pengantar/Formulir Isian Data Penerbitan Kartu Keluarga (KK)</li> </ol>

**Prosedur Pelayanan :Surat pengantar penerbitanKartu Keluarga(KK)**



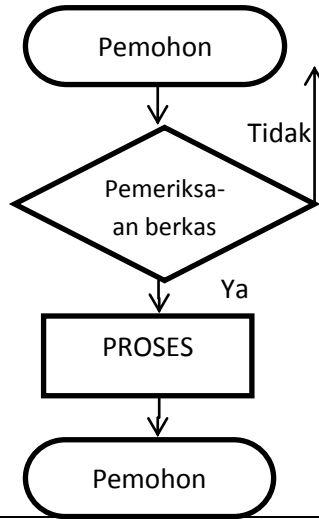
No	KOMPONEN	URAIAN
4.	Jangka waktu penyelesaian	1 hari kerja
5.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya.
6.	Produk Pelayanan	Surat pengantar/formulir Isian Data Penerbitan Kartu Keluarga (KK)
7.	Sarana, prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Berkas-berkas persyaratan,</li> <li>2. Data dan Informasi,</li> <li>3. Komputer, printer dan ATK</li> </ol>

8.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mempunyai pengetahuan tentang prosedur pengajuan penerbitan Kartu Keluarga (KK);</li> <li>2. Mempunyai ketrampilan mengoperasikan komputer/mesin ketik;</li> <li>3. Mempunyai sikap teliti, komunikatif, responsif, sopan, jujur.</li> </ol>
9.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan oleh Atasan Langsung,</li> <li>2. Konsisten dalam memberikan teguran dan sanksi.</li> </ol>
10.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melalui kotak saran,</li> <li>2. Dibentuk tim/petugas khusus pengaduan, saran, dan masukan.</li> </ol>
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"> <li>1. Keamanan data dan informasi dijamin sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.</li> <li>2. Surat dibubuhi tanda tangan dan stempel, sehingga dijamin keasliannya;</li> <li>3. Kompetensi petugas dijamin kehandalannya.</li> </ol>
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 : Surat pengantar Pembuatan Surat Pindah

No	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik</li> <li>2. Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 8 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan</li> <li>3. Perwal Kota Malang Nomor 03 Tahun 2012 ttg Pelimpahan sebagian Kewenangan Walikota Kepada Camat dan Lurah.</li> </ol>
2.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat Pengantar dari RT &amp; RW</li> <li>2. Foto copy KK &amp; KTP Pemohon dan Pengikut; masing-masing 2 (dua) lembar</li> <li>3. Menunjukkan KK &amp; KTP Asli</li> <li>4. Pas foto 4 x 6 = 5 lb.</li> <li>5. Foto copy surat nikah (bagi yang sudah menikah)</li> </ol>
3.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon mendaftarkan ke petugas Pelayanan Umum dengan menyerahkan berkas seperti pada persyaratan;</li> <li>2. Petugas meneliti kelengkapan dan kebenaran berkas, jika memenuhi syarat diproses, jika tidak memenuhi syarat dikembalikan kepada Pemohon untuk diperbaiki/dilengkapi;</li> <li>3. Petugas memproses/mengetik Surat pengantar pembuatan Surat Pindah kemudian memintakan paraf Kepala Seksi Yanum</li> <li>4. Kepala Seksi Yanum meneliti surat, jika benar dibubuhi paraf jika tidak dikembalikan pada petugas untuk diperbaiki</li> <li>5. Petugas menerima surat yang telah di paraf Kepala Seksi Pelayanan Umum kemudian mengajukan tanda tangan ke Lurah/Sekretaris;</li> <li>6. Lurah/Sekretaris menandatangani surat kemudian diberikan kepada petugas untuk di stempel dan di register</li> <li>7. Petugas men-stempel dan meregister Surat pengantar pembuatan Surat Pindah, kemudian menyerahkan kepada Pemohon</li> <li>8. Pemohon menerima Surat pengantar pembuatan Surat Pindah</li> </ol>

## Prosedur Pelayanan :Surat pengantar pembuatan Surat Pindah



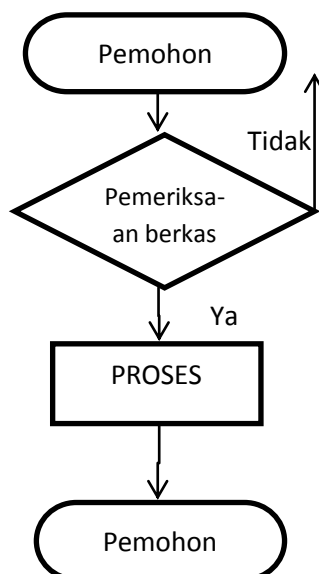
No	KOMPONEN	URAIAN
4.	Jangka waktu penyelesaian	1 hari kerja
5.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya.
6.	Produk Pelayanan	Surat pengantar pembuatan Surat Pindah
7.	Sarana, prasarana dan/atau fasilitas	1. Berkas-berkas persyaratan, 2. Data dan Informasi, 3. Komputer, printer dan ATK
8.	Kompetensi Pelaksana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

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. KTP & KK Asli dan Foto Copy : Pemohon dan Pengikut 3. Menunjukkan KK & KTP Asli

		4. Pas foto 4 x 6 = 2 lembar 5. Foto copy surat nikah (bagi yang sudah menikah)
3.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pemohon mendaftarkan ke petugas Pelayanan 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 Keterangan Boro Kerja kemudian memintakan paraf Kepala Seksi Yanum 4. Kepala Seksi Yanum meneliti surat, jika benar dibubuhi paraf jika tidak dikembalikan pada petugas untuk di perbaiki 5. Petugas menerima surat yang telah di paraf Kepala Seksi Pelayanan Umum kemudian mengajukan tanda tangan ke Lurah/Sekretaris; 6. Lurah/Sekretaris menandatangani surat kemudian diberikan kepada petugas untuk di stempel dan di register 7. Petugas menyetempel dan mendaftarkan Surat Keterangan Boro Kerja, kemudian menyerahkan kepada Pemohon 8. Pemohon menerima Surat Keterangan Boro Kerja

### Prosedur Pelayanan :Surat Keterangan Boro Kerja



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

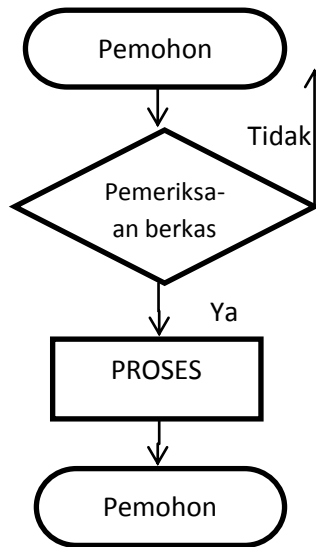


		tepat, dan santun.
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Keamanan data dan informasi dijamin sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.</li> <li>2. Surat dibubuhi tanda tangan dan stempel, sehingga dijamin keasliannya;</li> <li>3. Kompetensi petugas dijamin keahliannya.</li> </ol>
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 : Legalisasi Umum

No	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik</li> <li>2. Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 8 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan</li> <li>3. Perwal Kota Malang Nomor 03 Tahun 2012 ttg Pelimpahan sebagian Kewenangan Walikota Kepada Camat dan Lurah.</li> </ol>
2.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dokumen Asli</li> <li>2. Foto Copy Dokumen yang akan dilegalisir</li> </ol>
3.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon mendaftar ke petugas Pelayanan Umum dengan menyerahkan berkas seperti pada persyaratan;</li> <li>2. Petugas meneliti kelengkapan dan kebenaran berkas, jika memenuhi syarat diproses, jika tidak memenuhi syarat dikembalikan kepada Pemohon untuk diperbaiki/dilengkapi;</li> <li>3. Petugas membubuhkan stempel legalisir pada foto copy dokumen kemudian memintakan paraf Kepala Seksi Yanum</li> <li>4. Kepala Seksi Yanum meneliti dokumen, jika benar dibubuhi paraf jika tidak dikembalikan pada petugas untuk di perbaiki</li> <li>5. Petugas menerima surat yang telah di paraf Kepala Seksi Pelayanan Umum kemudian mengajukan tanda tangan ke Lurah/Sekretaris;</li> <li>6. Lurah menandatangani dokumen kemudian diberikan kepada petugas untuk di stempel dan di register</li> <li>7. Petugas menyetempeldan meregisterLegalisir foto copy Dokumen, kemudian menyerahkan kepada Pemohon</li> <li>8. Pemohon menerima Legalisir foto copy Dokumen.</li> </ol>

## Prosedur Pelayanan :Legalisasi Umum



No	KOMPONEN	URAIAN
4.	Jangka waktu penyelesaian	1 hari kerja
5.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya.
6.	Produk Pelayanan	Legalisasi Umum
7.	Sarana, prasarana dan/atau fasilitas	1. Berkas-berkas persyaratan, 2. Data dan Informasi,
8.	Kompetensi Pelaksana	1. Mempunyai pengetahuan tentang prosedur pengajuan Legalisasi Umum; 2. 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 keahliannya.
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