STANDAR PELAYANAN KECAMATAN KLOJEN KOTA MALANG 2018

Jl. Surabaya No. 3 Malang
Kode Pos. 65122

0341 556133

instagram.com/kecklojen_malangkota

fb.com/kecamatan.klojen.1

www.kecklojen.malangkota.go.id

PEMERINTAH KOTA MALANG
KECAMATAN KLOJEN
Jl. Surabaya No. 03 Telp. 0341 556133, 556144 – MALANG
e-mail : kec-klojen@malangkota.go.id Kode Pos : 65112

KEPUTUSAN CAMAT KLOJEN
NOMOR: 188.45 /34/35.73.02/2018
TENTANG
STANDAR PELAYANAN
KECAMATAN KLOJEN KOTA MALANG

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA CAMAT KLOJEN,

Menimbang : a. bahwa Kecamatan Klojen Kota Malang telah menyusun Standar Pelayanan yang ditetapkan dengan Keputusan Camat Klojen Kota Malang Nomor: 188.45/14/35.73.02/2017 tentang Standar Pelayanan Kecamatan Klojen Kota Malang;

b. bahwa dengan telah diundangkannya Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil, perlu menyesuaikan Keputusan Camat Klojen dimaksud;

c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Camat Klojen tentang Standar Pelayanan Kecamatan Klojen;

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;

3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
6. Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;
7. Peraturan Wali Kota Malang Nomor 49 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Kecamatan;

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPUTUSAN CAMAT KLOJEN TENTANG STANDAR PELAYANAN KECAMATAN KLOJEN KOTA MALANG

KESATU : Menetapkan Standar Pelayanan pada Kecamatan Klojen Kota Malang sebagaimana tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan Camat ini.

KEDUA : Standar Pelayanan Kecamatan Klojen Kota Malang sebagaimana dalam Diktum KESATU meliputi:

1. Permohonan Nikah;
2. Surat Dispensasi Nikah;
3. Pengantar Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK)
4. Surat Boro Kerja;
5. Surat Tunjangan Suami/Istri/Anak Model C;
6. Surat Keterangan Penghasilan;
7. Surat Keterangan Permohonan KPR/Kredit Bank/ Koperasi;
8. Surat Keterangan Pendaftaran TNI/Polri;
9. Surat Keterangan Pengurusan Paspor;
10. Surat Keterangan Asal Usul;
11. Surat Keterangan Bersih Diri;

12. Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM);
13. Surat Keterangan Bepergian;
14. Surat Keterangan Domisili Usaha;
15. Surat Keterangan;
16. Rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan/IMB;
17. Rekomendasi Izin Keramaian;
18. Surat Pernyataan Ahli Waris;
19. Izin Penggunaan Tanah Makam;
20. Izin Penggunaan Tanah Makam Tumpangan;
21. Perpanjangan Izin Penggunaan Tanah Makam;
22. Izin Usaha Mikro.

KETIGA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU digunakan sebagai pedoman bagi Aparatur Sipil Negara di lingkungan Kecamatan Klojen Kota Malang.

KEEMPAT : Dengan ditetapkannya Keputusan Camat ini maka Keputusan Camat Klojen Kota Malang Nomor: 188.45/14/35.73.02/2017 tentang Standar Pelayanan Kecamatan Klojen Kota Malang dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

KELIMA : Keputusan Camat Klojen ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan

Ditetapkan di Malang
Pada tanggal 28 Nopember 2018

PEMERINTAH KOTA MALANG KECAMATAN KLOJEN

CAMAT KLOJEN,

AGUS SUBALI

Tembusan Yth. :
1. Sdr. Inspektur Kota Malang;
2. Sdr. Kepala Bagian Hukum Setda Kota Malang;
3. Sdr. Kepala Bagian Organisasi Setda Kota Malang.

LAMPIRAN KEPUTUSAN CAMAT KLOJEN KOTA MALANG NOMOR 188.45/34/35.73.02/2018 TAHUN 2018 TENTANG STANDAR PELAYANAN KECAMATAN KLOJEN KOTA MALANG

STANDAR PELAYANAN (SP) KECAMATAN KLOJEN

A. PENDAHULUAN

Kecamatan Klojen Kota Malang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah. Adapun Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Kecamatan adalah berdasarkan Peraturan Walikota Malang Nomor 49 Tahun 2016. Kecamatan Klojen Kota Malang mempunyai tugas pelaksanaan pemerintahan, pelayanan publik, dan pemberdayaan masyarakat di tingkat kecamatan. Sehubungan dengan hal tersebut, dalam rangka mewujudkan pelayanan prima kepada masyarakat yang sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan guna memberikan kepastian, kesamaan, keseimbangan hak dan kewajiban berbagai pihak dalam penyelenggaraan pelayanan pemerintahan dan administrasi kependudukan, perlu ditetapkan standar pelayanan dengan Keputusan Camat Klojen Kota Malang.

B. STANDAR PELAYANAN

1. SP Pengantar Permohonan Nikah

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan; b. Peraturan Pemerintah Nomor 9 Tahun 1975 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan; c. Peraturan Menteri Agama Nomor 19 Tahun 2018 tentang Pencatatan Perkawinan d. Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 9 tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil; e. Peraturan Walikota Malang Nomor 89 Tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 9 Tahun 2015

		tentang Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
2.	Persyaratan pelayanan	a. Pengantar dari RT dan RW b. Fotocopy KTP el kedua calon mempelai c. Fotocopy KK kedua calon mempelai d. Paspoto warna ukuran 3x4 kedua calon mempelai (Islam latar belakang biru, non Islam latar belakang merah) e. Fotocopy Kutipan Akta Kelahiran/Ijazah kedua calon mempelai f. Fotocopy Akta Cerai (dilegalisir)/Akta Kematian apabila ada perubahan status
3.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	a. Pemohon datang ke Ketua RT dan RW untuk meminta pengantar RT/RW b. Pemohon datang ke kelurahan dengan membawa berkas persyaratannya c. Penyerahan berkas persyaratan kepada petugas pelayanan di kelurahan d. Petugas kelurahan memeriksa kelengkapan dan kebenaran berkas/dokumen permohonan. - Jika berkas/dokumen permohonan tidak lengkap dan benar, maka permohonan akan ditolak dan berkas dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi - Jika berkas/dokumen permohonan lengkap dan benar, maka permohonan akan diproses lebih lanjut sampai diterbitkan N1 – N4 yang ditandatangani oleh Lurah, dan setelahnya berkas dibawa ke KUA bagi mempelai yang beragama Islam dan Dispendukcapil bagi Non Islam e. Pengarsipan berkas f. Proses selesai di kelurahan
4.	Jangka waktu penyelesaian	10 menit
5.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya/gratis
6.	Produk pelayanan	N1 – N4
7.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	a. Alat tulis kantor b. Ordner c. Buku register d. Cap kelurahan e. Blanko N1 – N4 f. Almari penyimpanan dokumen
8.	Kompetensi pelaksana	a. Lurah b. Kepala Seksi yang membidangi c. Petugas pelayanan kelurahan
9.	Pengawasan internal	- Dilakukan oleh atasan langsung - Dilakukan oleh Camat/Lurah
10.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	➢ Sarana Pelayanan Pengaduan, Saran, dan Masukan Email : kec-klojen@malangkota.go.id Telp : (0341) 556133, 556144 ➢ Penyelesaian pengaduan sesuai dengan kondisi

		dan permasalahan yang ada
11.	Jumlah pelaksana	3 orang
12.	Jaminan pelayanan	- Diwujudkan dengan adanya kepastian persyaratan, waktu proses, biaya, prosedur, dan didukung oleh SDM yang kompeten di bidang tugasya - Adanya jaminan bebas dari KKN
13.	Jaminan keamanan produk	Dokumen N1 – N4 yang ditandatangani oleh Lurah dan dicap basah

14.	Evaluasi kinerja pelaksana	- Evaluasi kinerja dilakukan melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan mekanisme sebagai berikut:
		  - Setiap pemohon penerbitan dokumen secara acak akan diberikan formulir SKM untuk diisi
		  - Pengumpulan dan pengolaha data
		  - Analisa data dan evaluasi
		  - Tindak lanjut hasil evaluasi
		- Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan.

2. SP Surat Dispensasi Nikah

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan; b. Peraturan Pemerintah Nomor 9 Tahun 1975 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan; c. Peraturan Menteri Agama Nomor 19 Tahun 2018 tentang Pencatatan Perkawinan d. Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 9 tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil; e. Peraturan Walikota Malang Nomor 89 Tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
2.	Persyaratan pelayanan	a. Pengantar Surat Dispensasi Nikah dari KUA Kecamatan Klojen (bagi muslim) b. Pengantar Surat Dispensasi Nikah dari Dispendukcapil (bagi non muslim) c. Fotocopy KTP el dan KK calon mempelai d. Paspoto warna ukuran 3x4 calon mempelai e. Melampirkan Fotocopy surat cerai (dilegalisir)/surat kematian apabila ada perubahan status
3.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	a. Pemohon datang ke loket pelayanan Kecamatan Klojen dengan membawa berkas persyaratannya b. Penyerahan berkas persyaratan kepada petugas loket kecamatan.

		c. Petugas loket kecamatan memeriksa kelengkapan dan kebenaran berkas/dokumen permohonan. - Jika berkas/dokumen permohonan tidak lengkap dan benar, maka permohonan akan ditolak dan berkas dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi - Jika berkas/dokumen permohonan lengkap dan benar, maka permohonan akan diproses lebih lanjut sampai Surat Dispensasi Nikah ditandatangani oleh Camat/Sekcam Klojen d. Pengarsipan berkas e. Proses selesai di kecamatan
4.	Jangka waktu penyelesaian	10 menit
5.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya/gratis
6.	Produk pelayanan	Surat Dispensasi Nikah
7.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	a. Alat tulis kantor b. Ordner c. Buku register d. Cap kecamatan e. Almari penyimpanan dokumen
8.	Kompetensi pelaksana	a. Camat b. Sekretaris Kecamatan c. Kepala Seksi Pelayanan Umum d. Petugas loket pelayanan kecamatan
9.	Pengawasan internal	- Dilakukan oleh atasan langsung - Dilakukan oleh Camat
10.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	➢ Sarana Pelayanan Pengaduan, Saran, dan Masukan Email : kec-klojen@malangkota.go.id Telp : (0341) 556133, 556144 ➢ Penyelesaian pengaduan sesuai dengan kondisi dan permasalahan yang ada
11.	Jumlah pelaksana	3 orang
12.	Jaminan pelayanan	- Diwujudkan dengan adanya kepastian persyaratan, waktu proses, biaya, prosedur, dan didukung oleh SDM yang kompeten di bidang tugasya - Adanya jaminan bebas dari KKN
13.	Jaminan keamanan produk	Dokumen Surat Dispensasi Nikah ditandatangani oleh Camat/Sekretaris Kecamatan dan dicap basah
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	- Evaluasi kinerja dilakukan melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan mekanisme sebagai berikut: - Setiap pemohon penerbitan dokumen secara acak akan diberikan formulir SKM untuk diisi - Pengumpulan dan pengolaha data - Analisa data dan evaluasi - Tindak lanjut hasil evaluasi - Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan.

3. SP Pengantar Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan; b. Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2014 tentang Tata Cara Penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian; c. Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah; d. Peraturan Walikota Malang Nomor 49 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Kecamatan.
2.	Persyaratan pelayanan	a. Pengantar RT/RW dan Lurah b. Pasphoto warna ukuran 4x6 c. Fotocopi KTP el yang masih berlaku d. Fotocopi Kartu Keluarga yang masih berlaku
3.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	❖ **Proses di Kelurahan** a) Pemohon datang ke ketua RT/RW untuk meminta pengantar RT/RW b) Pemohon datang ke kelurahan dengan membawa berkas persyaratannya c) Penyerahan berkas persyaratan kepada Petugas Registra Kelurahan d) Petugas Registra Kelurahan memeriksa kelengkapan dan kebenaran berkas/dokumen permohonan - Jika berkas/dokumen permohonan tidak lengkap dan benar, maka permohonan akan ditolak dan berkas dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi - Jika berkas/dokumen permohonan lengkap dan benar, maka permohonan akan diproses lebih lanjut sampai Pengantar SKCK ditandatangani oleh Lurah, dan setelahnya berkas dibawa ke Kecamatan/Polsek/Polres untuk proses lebih lanjut e) Pengarsipan berkas Pengantar SKCK di kelurahan ❖ **Proses di Kecamatan** a) Pemohon datang ke Kecamatan Klojen dengan membawa berkas Pengantar SKCK dari Kelurahan b) Penyerahan berkas kepada Petugas Pelayanan Kecamatan untuk diproses lebih lanjut sampai ditandatangani oleh Camat/Sekcam/Kasi Yanum, dan setelahnya berkas dibawa ke Polsek/Polres untuk proses selanjutnya c) Proses selesai di kecamatan
4.	Jangka waktu penyelesaian	1 hari
5.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya/gratis
6.	Produk pelayanan	Pengantar Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK)
7.	Sarana,	a) Alat tulis kantor

	prasarana, dan/atau fasilitas	b) Buku register c) Ordner d) Almari penyimpanan dokumen e) Cap kelurahan/kecamatan f) Komputer g) Printer
8.	Kompetensi pelaksana	a) Camat b) Sekcam c) Kasi Yanum d) Lurah e) Petugas pelayanan kelurahan f) Petugas pelayanan kecamatan
9.	Pengawasan internal	- Dilakukan oleh atasan langsung - Dilakukan oleh Camat
10.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	➢ Sarana Pelayanan Pengaduan, Saran, dan Masukan Email : kec-klojen@malangkota.go.id Telp : (0341) 556133, 556144 ➢ Penyelesaian pengaduan sesuai dengan kondisi dan permasalahan yang ada
11.	Jumlah pelaksana	3 orang
12.	Jaminan pelayanan	- Diwujudkan dengan adanya kepastian persyaratan, waktu proses, biaya, prosedur, dan didukung oleh SDM yang kompeten di bidang tugasya - Adanya jaminan bebas dari KKN
13.	Jaminan keamanan produk	Dokumen Pengantar SKCK dicetak dan ditandatangani oleh Lurah/Camat dan dicap basah

14.	Evaluasi kinerja pelaksana	- Evaluasi kinerja dilakukan melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan mekanisme sebagai berikut:
		  - Setiap pemohon penerbitan dokumen secara acak akan diberikan formulir SKM untuk diisi
		  - Pengumpulan dan pengolaha data
		  - Analisa data dan evaluasi
		  - Tindak lanjut hasil evaluasi
		- Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan.

4. SP Surat Boro Kerja

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan; b. Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah; c. Peraturan Walikota Malang Nomor 49 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Kecamatan.
2.	Persyaratan pelayanan	a. Pengantar dari RT/RW dan Lurah b. Fotocopy KTP el yang masih berlaku c. Fotocopy KK yang masih berlaku
3.	Sistem,	❖ **Proses di Kelurahan**

	mekanisme, dan prosedur	a. Pemohon datang ke Ketua RT dan RW untuk meminta pengantar RT/RW b. Pemohon datang ke kelurahan dengan membawa berkas persyaratannya c. Penyerahan berkas persyaratan ke petugas pelayanan di kelurahan d. Petugas kelurahan memeriksa kelengkapan dan kebenaran berkas/dokumen permohonan. - Jika berkas/dokumen permohonan tidak lengkap dan benar, maka permohonan akan ditolak dan berkas dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi - Jika berkas/dokumen permohonan lengkap dan benar, maka permohonan akan diproses lebih lanjut sampai Surat Boro Kerjaa ditandatangani oleh Lurah, dan setelahnya berkas dibawa ke Kecamatan untuk proses selanjutnya e. Pengarsipan berkas f. Proses di kelurahan selesai ❖ **Proses di Kecamatan** a. Pemohon datang ke kecamatan dengan membawa berkas Pengantar Surat Boro Kerja yang sudah ditandatangani Lurah b. Penyerahan berkas kepada petugas pelayanan di kecamatan c. Petugas pelayanan memeriksa ulang kelengkapan berkas/dokumen permohonan - Jika berkas/dokumen permohonan tidak lengkap dan benar, maka permohonan akan ditolak dan berkas dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi - Jika berkas/dokumen permohonan lengkap dan benar, maka Surat Boro Kerja akan diproses lebih lanjut sampai ditandatangani oleh Camat/Sekcam/Kasi Yanum d. Penyerahan dokumen Surat Boro Kerja kepada pemohon e. Proses selesai
4.	Jangka waktu penyelesaian	1 hari
5.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya/gratis
6.	Produk pelayanan	Surat Boro Kerja
7.	Sarana, prasarana, dan / atau fasilitas	a. Alat tulis kantor b. Buku register c. Ordner d. Cap kelurahan/kecamatan e. Almari penyimpanan dokumen f. Komputer g. Printer
8.	Kompetensi	a. Camat

	pelaksana	b. Sekretaris Kecamatan c. Kepala Seksi Pelayanan Umum d. Lurah e. Petugas pelayanan kelurahan f. Petugas pelayanan kecamatan
9.	Pengawasan internal	Pengawasan internal dilakukan oleh Camat Klojen dan Sekretaris Kecamatan
10.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	➢ Sarana Pelayanan Pengaduan, Saran, dan Masukan Email : kec-klojen@malangkota.go.id Telp : (0341) 556133, 556144 ➢ Penyelesaian pengaduan sesuai dengan kondisi dan permasalahan yang ada
11.	Jumlah pelaksana	3 orang
12.	Jaminan pelayanan	- Diwujudkan dengan adanya kepastian persyaratan, waktu proses, biaya, prosedur, dan didukung oleh SDM yang kompeten di bidang tugasya - Adanya jaminan bebas dari KKN
13.	Jaminan keamanan produk	Dokumen Surat Boro Kerja dicetak dan ditandatangani oleh Lurah/Camat dan dicap basah

14.	Evaluasi kinerja pelaksana	- Evaluasi kinerja dilakukan melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan mekanisme sebagai berikut:
		  - Setiap pemohon penerbitan dokumen secara acak akan diberikan formulir SKM untuk diisi
		  - Pengumpulan dan pengolaha data
		  - Analisa data dan evaluasi
		  - Tindak lanjut hasil evaluasi
		- Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan.

5. Surat Tunjangan Suami/Istri/Anak (Model C)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan; b. Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah; c. Peraturan Walikota Malang Nomor 49 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Kecamatan.
2.	Persyaratan pelayanan	a. Pengantar dari RT/RW dan Lurah atau instansi pemohon b. Fotocopi KTP el yang masih berlaku c. Fotocopy KK yang masih berlaku
3.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	❖ **Proses di Kelurahan** a. Pemohon datang ke RT/RW dan instansi yang bersangkutan untuk minta pengantar b. Pemohon datang ke kelurahan dengan membawa berkas persyaratannya c. Penyerahan berkas persyaratan kepada petugas pelayanan kelurahan

		d. Petugas kelurahan memeriksa kelengkapan dan kebenaran berkas/dokumen permohonan. - Jika berkas/dokumen permohonan tidak lengkap dan benar, maka permohonan akan ditolak dan berkas dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi - Jika berkas/dokumen permohonan lengkap dan benar, maka permohonan akan diproses lebih lanjut sampai Surat Tunjangan Suami/Istri/Anak ditandatangani oleh Lurah, dan setelahnya berkas dibawa ke Kecamatan untuk proses selanjutnya e. Pengarsipan berkas f. Proses di kelurahan selesai ❖ **Proses di Kecamatan** a. Pemohon datang ke kecamatan dengan membawa berkas Surat Tunjangan Suami/Istri/Anak yang sudah ditandatangani Lurah dan dicap kelurahan b. Penyerahan berkas ke petugas pelayanan kecamatan c. Petugas pelayanan memeriksa ulang kelengkapan berkas/dokumen permohonan - Jika berkas/dokumen permohonan tidak lengkap dan benar, maka permohonan akan ditolak dan berkas dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi - Jika berkas/dokumen permohonan lengkap dan benar, maka Surat Tunjangan Suami/Istri/Anak akan diproses lebih lanjut sampai ditandatangani oleh Camat d. Penyerahan dokumen Surat Tunjangan Suami/Istri/Anak kepada pemohon e. Proses selesai
4.	Jangka waktu penyelesaian	1 hari
5.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya/gratis
6.	Produk pelayanan	Surat Tunjangan Suami/Istri/Anak
7.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	❖ Sarana dan Prasarana a. Alat tulis kantor b. Buku register c. Ordner d. Almari penyimpanan dokumen e. Cap kelurahan/kecamatan ❖ Fasilitas pendukung sesuai dengan sarana dan prasarana yang ada di kelurahan/kecamatan
8.	Kompetensi pelaksana	a. Camat b. Sekretaris Kecamatan

		c. Kepala Seksi Pelayanan Umum d. Lurah e. Petugas pelayanan kelurahan f. Petugas pelayanan kecamatan
9.	Pengawasan internal	Pengawasan internal dilakukan oleh Camat Klojen dan Sekretaris Kecamatan
10.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	➢ Sarana Pelayanan Pengaduan, Saran, dan Masukan Email : kec-klojen@malangkota.go.id Telp : (0341) 556133, 556144 ➢ Penyelesaian pengaduan sesuai dengan kondisi dan permasalahan yang ada
11.	Jumlah pelaksana	3 orang
12.	Jaminan pelayanan	- Diwujudkan dengan adanya kepastian persyaratan, waktu proses, biaya, prosedur, dan didukung oleh SDM yang kompeten di bidang tugasya - Adanya jaminan bebas dari KKN
13.	Jaminan keamanan produk	Dokumen Surat Tunjangan Suami/Istri/Anak ditandatangani oleh Lurah/Camat dan dicap basah

14.	Evaluasi kinerja pelaksana	- Evaluasi kinerja dilakukan melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan mekanisme sebagai berikut:
		  - Setiap pemohon penerbitan dokumen secara acak akan diberikan formulir SKM untuk diisi
		  - Pengumpulan dan pengolaha data
		  - Analisa data dan evaluasi
		  - Tindak lanjut hasil evaluasi
		- Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan.

6. Surat Keterangan Penghasilan

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan; b. Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah; c. Peraturan Walikota Malang Nomor 49 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Kecamatan.
2.	Persyaratan pelayanan	a. Pengantar dari RT/RW dan Lurah b. Fotocopy KTP el pemohon yang masih berlaku c. Fotocopy KK yang masih berlaku
3.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	❖ **Proses di Kelurahan** a. Pemohon datang ke Ketua RT dan RW untuk meminta pengantar RT/RW b. Pemohon datang ke kelurahan dengan membawa berkas persyaratannya c. Penyerahan berkas persyaratan ke petugas pelayanan di kelurahan d. Petugas kelurahan memeriksa kelengkapan dan kebenaran berkas/dokumen

		permohonan. - Jika berkas/dokumen permohonan tidak lengkap dan benar, maka permohonan akan ditolak dan berkas dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi - Jika berkas/dokumen permohonan lengkap dan benar, maka permohonan akan diproses lebih lanjut sampai Surat Keterangan Penghasilan ditandatangani oleh Lurah, dan setelahnya berkas dibawa ke Kecamatan untuk proses selanjutnya e. Pengarsipan berkas f. Proses di kelurahan selesai ❖ **Proses di Kecamatan** a. Pemohon datang ke kecamatan dengan membawa berkas Surat Keterangan Penghasilan yang sudah ditandatangani Lurah b. Penyerahan berkas kepada petugas pelayanan di kecamatan. c. Petugas pelayanan memeriksa ulang kelengkapan berkas/dokumen permohonan - Jika berkas/dokumen permohonan tidak lengkap dan benar, maka permohonan akan ditolak dan berkas dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi - Jika berkas/dokumen permohonan lengkap dan benar, maka Surat Keterangan Penghasilan akan diproses lebih lanjut sampai ditandatangani oleh Camat/Sekcam/Kasi Yanum d. Penyerahan dokumen Surat Keterangan Penghasilan kepada pemohon e. Proses selesai
4.	Jangka waktu penyelesaian	1 hari
5.	Biaya / tarif	Tidak dipungut biaya/gratis
6.	Produk pelayanan	Surat Keterangan Penghasilan
7.	Sarana, prasarana, dan / atau fasilitas	❖ Sarana dan Prasarana a. Alat tulis kantor b. Buku register c. Ordner d. Almari penyimpanan dokumen e. Cap kelurahan/kecamatan f. Computer g. Printer ❖ Fasilitas pendukung sesuai dengan sarana dan prasarana yang ada di kelurahan/kecamatan
8.	Kompetensi pelaksana	a. Camat b. Sekretaris Kecamatan c. Kepala Seksi Pelayanan Umum d. Lurah

		e. Petugas pelayanan kelurahan f. Petugas pelayanan kecamatan
9.	Pengawasan internal	Pengawasan internal dilakukan oleh Camat Klojen dan Sekretaris Kecamatan
10.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	➢ Sarana Pelayanan Pengaduan, Saran, dan Masukan Email : kec-klojen@malangkota.go.id Telp : (0341) 556133, 556144 ➢ Penyelesaian pengaduan sesuai dengan kondisi dan permasalahan yang ada
11.	Jumlah pelaksana	3 orang
12.	Jaminan pelayanan	- Diwujudkan dengan adanya kepastian persyaratan, waktu proses, biaya, prosedur, dan didukung oleh SDM yang kompeten di bidang tugasya - Adanya jaminan bebas dari KKN
13.	Jaminan keamanan produk	Dokumen Surat Keterangan Penghasilan ditandatangani oleh Lurah/Camat dan dicap basah

14.	Evaluasi kinerja pelaksana	- Evaluasi kinerja dilakukan melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan mekanisme sebagai berikut:
		  - Setiap pemohon penerbitan dokumen secara acak akan diberikan formulir SKM untuk diisi
		  - Pengumpulan dan pengolaha data
		  - Analisa data dan evaluasi
		  - Tindak lanjut hasil evaluasi
		- Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan.

7. Surat Keterangan Permohonan KPR/Kredit Bank/Koperasi

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan; b. Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah; c. Peraturan Walikota Malang Nomor 11 Tahun 2015 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Walikota kepada Camat; d. Peraturan Walikota Malang Nomor 49 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Kecamatan.
2.	Persyaratan pelayanan	a. Pengantar dari RT/RW dan Lurah b. Fotocopy KTP el yang masih berlaku c. Fotocopy KK yang masih berlaku
3.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	❖ **Proses di Kelurahan** a. Pemohon datang ke Ketua RT dan RW untuk meminta pengantar RT/RW b. Pemohon datang ke kelurahan dengan membawa berkas persyaratannya c. Penyerahan berkas persyaratan ke petugas pelayanan di kelurahan d. Petugas kelurahan memeriksa kelengkapan

		dan kebenaran berkas/dokumen permohonan. - Jika berkas/dokumen permohonan tidak lengkap dan benar, maka permohonan akan ditolak dan berkas dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi - Jika berkas/dokumen permohonan lengkap dan benar, maka permohonan akan diproses lebih lanjut sampai Surat Keterangan Permohonan KPR/Kredit Bank/Koperasi ditandatangani oleh Lurah, dan setelahnya sesuai kebutuhan berkas dibawa ke Kecamatan untuk proses selanjutnya e. Pengarsipan berkas f. Proses di kelurahan selesai ❖ **Proses di Kecamatan** a. Pemohon datang ke kecamatan dengan membawa berkas Surat Keterangan Permohonan KPR/Kredit Bank/Koperasi yang sudah ditandatangani Lurah b. Penyerahan berkas kepada petugas pelayanan di kecamatan. c. Petugas pelayanan memeriksa ulang kelengkapan berkas/dokumen permohonan - Jika berkas/dokumen permohonan tidak lengkap dan benar, maka permohonan akan ditolak dan berkas dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi - Jika berkas/dokumen permohonan lengkap dan benar, maka Surat Keterangan Permohonan KPR/Kredit Bank/Koperasi akan diproses lebih lanjut sampai ditandatangani oleh Camat/Sekcam/Kasi Yanum d. Penyerahan dokumen Surat Keterangan Permohonan KPR/Kredit Bank/Koperasi kepada pemohon e. Proses selesai
4.	Jangka waktu penyelesaian	1 hari
5.	Biaya / tarif	Tidak dipungut biaya/gratis
6.	Produk pelayanan	Surat Keterangan Permohonan KPR/Kredit Bank/Koperasi
7.	Sarana, prasarana, dan / atau fasilitas	❖ Sarana dan Prasarana a. Alat tulis kantor b. Buku register c. Ordner d. Almari penyimpanan dokumen e. Cap kelurahan/kecamatan f. Computer g. Printer ❖ Fasilitas pendukung sesuai dengan sarana dan prasarana yang ada di kelurahan/kecamatan

8.	Kompetensi pelaksana	a. Camat b. Sekretaris Kecamatan c. Kepala Seksi Pelayanan Umum d. Lurah e. Petugas pelayanan kelurahan f. Petugas pelayanan kecamatan
9.	Pengawasan internal	Pengawasan internal dilakukan oleh Camat Klojen dan Sekretaris Kecamatan
10.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	➢ Sarana Pelayanan Pengaduan, Saran, dan Masukan Email : kec-klojen@malangkota.go.id Telp : (0341) 556133, 556144 ➢ Penyelesaian pengaduan sesuai dengan kondisi dan permasalahan yang ada
11.	Jumlah pelaksana	3 orang
12.	Jaminan pelayanan	- Diwujudkan dengan adanya kepastian persyaratan, waktu proses, biaya, prosedur, dan didukung oleh SDM yang kompeten di bidang tugasya - Adanya jaminan bebas dari KKN
13.	Jaminan keamanan produk	Dokumen Surat Keterangan Permohonan KPR/Kredit Bank/Koperasi ditandatangani oleh Lurah/Camat dan dicap basah

14.	Evaluasi kinerja pelaksana	- Evaluasi kinerja dilakukan melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan mekanisme sebagai berikut:
		  - Setiap pemohon penerbitan dokumen secara acak akan diberikan formulir SKM untuk diisi
		  - Pengumpulan dan pengolaha data
		  - Analisa data dan evaluasi
		  - Tindak lanjut hasil evaluasi
		- Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan.

8. Surat Keterangan Pendaftaran TNI/Polri

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan; b. Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah; c. Peraturan Walikota Malang Nomor 49 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Kecamatan.
2.	Persyaratan pelayanan	a. Pengantar dari RT/RW dan Lurah b. Formulir Pendaftaran TNI/Polri c. Fotocopy KTP el yang masih berlaku d. Fotocopy KK yang masih berlaku
3.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	❖ **Proses di Kelurahan** a. Pemohon datang ke Ketua RT dan RW untuk meminta pengantar RT/RW b. Pemohon datang ke kelurahan dengan membawa berkas persyaratannya c. Penyerahan berkas persyaratan ke petugas

		pelayanan di kelurahan d. Petugas kelurahan memeriksa kelengkapan dan kebenaran berkas/dokumen permohonan. - Jika berkas/dokumen permohonan tidak lengkap dan benar, maka permohonan akan ditolak dan berkas dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi - Jika berkas/dokumen permohonan lengkap dan benar, maka permohonan akan diproses lebih lanjut sampai Formulir Pendaftaran TNI/Polri ditandatangani oleh Lurah, dan setelahnya sesuai kebutuhan berkas dibawa ke Kecamatan untuk proses selanjutnya e. Pengarsipan berkas f. Proses di kelurahan selesai ❖ **Proses di Kecamatan** a. Pemohon datang ke kecamatan dengan membawa berkas Surat Keterangan Pendaftaran TNI/Polri yang sudah ditandatangani Lurah b. Penyerahan berkas kepada petugas pelayanan di kecamatan. c. Petugas pelayanan memeriksa ulang kelengkapan berkas/dokumen permohonan - Jika berkas/dokumen permohonan tidak lengkap dan benar, maka permohonan akan ditolak dan berkas dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi - Jika berkas/dokumen permohonan lengkap dan benar, maka Surat Keterangan Pendaftaran TNI/Polri akan diproses lebih lanjut sampai ditandatangani oleh Camat d. Penyerahan dokumen Surat Keterangan Pendaftaran TNI/Polri kepada pemohon e. Proses selesai
4.	Jangka waktu penyelesaian	1 hari
5.	Biaya / tarif	Tidak dipungut biaya/gratis
6.	Produk pelayanan	Surat Keterangan Pendaftaran TNI/Polri
7.	Sarana, prasarana, dan / atau fasilitas	❖ Sarana dan Prasarana a. Alat tulis kantor b. Buku register c. Ordner d. Almari penyimpanan dokumen e. Cap kelurahan/kecamatan ❖ Fasilitas pendukung sesuai dengan sarana dan prasarana yang ada di kelurahan/kecamatan
8.	Kompetensi pelaksana	a. Camat b. Sekretaris Kecamatan

		c. Kepala Seksi Pelayanan Umum d. Lurah e. Petugas pelayanan kelurahan f. Petugas pelayanan kecamatan
9.	Pengawasan internal	Pengawasan internal dilakukan oleh Camat Klojen dan Sekretaris Kecamatan
10.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	➢ Sarana Pelayanan Pengaduan, Saran, dan Masukan Email : kec-klojen@malangkota.go.id Telp : (0341) 556133, 556144 ➢ Penyelesaian pengaduan sesuai dengan kondisi dan permasalahan yang ada
11.	Jumlah pelaksana	3 orang
12.	Jaminan pelayanan	- Diwujudkan dengan adanya kepastian persyaratan, waktu proses, biaya, prosedur, dan didukung oleh SDM yang kompeten di bidang tugasya - Adanya jaminan bebas dari KKN
13.	Jaminan keamanan produk	Dokumen Surat Keterangan Pendaftaran TNI/Polri ditandatangani oleh Lurah/Camat dan dicap basah

14.	Evaluasi kinerja pelaksana	- Evaluasi kinerja dilakukan melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan mekanisme sebagai berikut:
		  - Setiap pemohon penerbitan dokumen secara acak akan diberikan formulir SKM untuk diisi
		  - Pengumpulan dan pengolaha data
		  - Analisa data dan evaluasi
		  - Tindak lanjut hasil evaluasi
		- Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan.

9. Surat Keterangan Pengurusan Paspor

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; b. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan; c. Peraturan Pemerintah Nomor 102 Tahun 2012 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; d. Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah; e. Peraturan Walikota Malang Nomor 11 Tahun 2015 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Walikota kepada Camat; f. Peraturan Walikota Malang Nomor 49 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Kecamatan

2.	Persyaratan pelayanan	a. Pengantar dari RT/RW dan Lurah b. Fotocopy KTP el yang masih berlaku c. Fotocopy KK yang masih berlaku
3.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	❖ **Proses di Kelurahan** a. Pemohon datang ke Ketua RT dan RW untuk meminta pengantar RT/RW b. Pemohon datang ke kelurahan dengan membawa berkas persyaratannya c. Penyerahan berkas persyaratan ke petugas pelayanan di kelurahan d. Petugas kelurahan memeriksa kelengkapan dan kebenaran berkas/dokumen permohonan. - Jika berkas/dokumen permohonan tidak lengkap dan benar, maka permohonan akan ditolak dan berkas dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi - Jika berkas/dokumen permohonan lengkap dan benar, maka permohonan akan diproses lebih lanjut sampai Surat Keterangan Pengurusan Paspor ditandatangani oleh Lurah, dan setelahnya sesuai kebutuhan berkas dibawa ke Kecamatan untuk proses selanjutnya e. Pengarsipan berkas f. Proses di kelurahan selesai ❖ **Proses di Kecamatan** a. Pemohon datang ke kecamatan dengan membawa berkas Surat Keterangan Pengurusan Paspor yang sudah ditandatangani Lurah b. Penyerahan berkas kepada petugas pelayanan di kecamatan. c. Petugas pelayanan memeriksa ulang kelengkapan berkas/dokumen permohonan - Jika berkas/dokumen permohonan tidak lengkap dan benar, maka permohonan akan ditolak dan berkas dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi - Jika berkas/dokumen permohonan lengkap dan benar, maka Surat Keterangan Pengurusan Paspor akan diproses lebih lanjut sampai ditandatangani oleh Camat/Sekcam/Kasi Yanum d. Penyerahan dokumen Surat Keterangan Pengurusan Paspor kepada pemohon e. Proses selesai
4.	Jangka waktu penyelesaian	1 hari
5.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya/gratis
6.	Produk pelayanan	Surat Keterangan Pengurusan Paspor

7.	Sarana, prasarana, dan / atau fasilitas	❖ Sarana dan Prasarana a. Alat tulis kantor b. Buku register c. Ordner d. Almari penyimpanan dokumen e. Cap kelurahan/kecamatan f. Computer g. Printer ❖ Fasilitas pendukung sesuai dengan sarana dan prasarana yang ada di kelurahan/kecamatan
8.	Kompetensi pelaksana	a. Camat b. Sekretaris Kecamatan c. Kepala Seksi Pelayanan Umum d. Lurah e. Petugas pelayanan kelurahan f. Petugas pelayanan kecamatan
9.	Pengawasan internal	Pengawasan internal dilakukan oleh Camat Klojen dan Sekretaris Kecamatan
10.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	➢ Sarana Pelayanan Pengaduan, Saran, dan Masukan Email : kec-klojen@malangkota.go.id Telp : (0341) 556133, 556144 ➢ Penyelesaian pengaduan sesuai dengan kondisi dan permasalahan yang ada
11.	Jumlah pelaksana	3 orang
12.	Jaminan pelayanan	- Diwujudkan dengan adanya kepastian persyaratan, waktu proses, biaya, prosedur, dan didukung oleh SDM yang kompeten di bidang tugasya - Adanya jaminan bebas dari KKN
13.	Jaminan keamanan produk	Dokumen Surat Keterangan Pendaftaran TNI/Polri ditandatangani oleh Lurah/Camat dan dicap basah
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	- Evaluasi kinerja dilakukan melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan mekanisme sebagai berikut: - Setiap pemohon penerbitan dokumen secara acak akan diberikan formulir SKM untuk diisi - Pengumpulan dan pengolaha data - Analisa data dan evaluasi - Tindak lanjut hasil evaluasi - Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan.

10. Surat Keterangan Asal Usul

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; b. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan; c. Peraturan Pemerintah Nomor 102 Tahun 2012

		tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; d. Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah; e. Peraturan Walikota Malang Nomor 11 Tahun 2015 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Walikota kepada Camat; f. Peraturan Walikota Malang Nomor 49 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Kecamatan
2.	Persyaratan pelayanan	a. Pengantar dari RT/RW dan Lurah b. KTP el pemohon yang masih berlaku c. KTP el kedua orang tua yang masih berlaku d. Fotocopy KTP el pemohon e. Fotocopy KK pemohon f. Fotocopy KTP el kedua orang tua g. Fotocopy Kutipan Akta Kematian apabila orang tua sudah meninggal
3.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	❖ **Proses di Kelurahan** a. Pemohon datang ke Ketua RT dan RW untuk meminta pengantar RT/RW b. Pemohon datang ke kelurahan dengan membawa berkas persyaratannya c. Penyerahan berkas persyaratan ke petugas pelayanan di kelurahan d. Petugas kelurahan memeriksa kelengkapan dan kebenaran berkas/dokumen permohonan. - Jika berkas/dokumen permohonan tidak lengkap dan benar, maka permohonan akan ditolak dan berkas dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi - Jika berkas/dokumen permohonan lengkap dan benar, maka permohonan akan diproses lebih lanjut sampai Surat Keterangan Asal Usul ditandatangani oleh Lurah, dan setelahnya sesuai kebutuhan berkas dibawa ke Kecamatan untuk proses selanjutnya e. Pengarsipan berkas f. Proses di kelurahan selesai ❖ **Proses di Kecamatan** a. Pemohon datang ke kecamatan dengan membawa berkas Surat Keterangan Asal Usul yang sudah ditandatangani Lurah b. Penyerahan berkas kepada petugas pelayanan di kecamatan. c. Petugas pelayanan memeriksa ulang kelengkapan berkas/dokumen permohonan - Jika berkas/dokumen permohonan tidak lengkap dan benar, maka permohonan akan ditolak dan berkas dikembalikan kepada pemohon untuk

		dilengkapi - Jika berkas/dokumen permohonan lengkap dan benar, maka Surat Keterangan Asal Usul akan diproses lebih lanjut sampai ditandatangani oleh Camat d. Penyerahan dokumen Surat Keterangan Asal Usul kepada pemohon e. Proses selesai
4.	Jangka waktu penyelesaian	1 hari
5.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya/gratis
6.	Produk pelayanan	Surat Keterangan Asal Usul
7.	Sarana, prasarana, dan / atau fasilitas	❖ Sarana dan Prasarana a. Alat tulis kantor b. Buku register c. Ordner d. Almari penyimpanan dokumen e. Cap kelurahan/kecamatan ❖ Fasilitas pendukung sesuai dengan sarana dan prasarana yang ada di kelurahan/kecamatan
8.	Kompetensi pelaksana	a. Camat b. Sekretaris Kecamatan c. Kepala Seksi Pelayanan Umum d. Lurah e. Petugas pelayanan kelurahan f. Petugas pelayanan kecamatan
9.	Pengawasan internal	Pengawasan internal dilakukan oleh Camat Klojen dan Sekretaris Kecamatan
10.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	➢ Sarana Pelayanan Pengaduan, Saran, dan Masukan Email : kec-klojen@malangkota.go.id Telp : (0341) 556133, 556144 ➢ Penyelesaian pengaduan sesuai dengan kondisi dan permasalahan yang ada
11.	Jumlah pelaksana	3 orang
12.	Jaminan pelayanan	- Diwujudkan dengan adanya kepastian persyaratan, waktu proses, biaya, prosedur, dan didukung oleh SDM yang kompeten di bidang tugasya - Adanya jaminan bebas dari KKN
13.	Jaminan keamanan produk	Dokumen Surat Keterangan Asal Usul dicetak oleh petugas dan ditandatangani oleh Lurah/Camat dan dicap basah
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	- Evaluasi kinerja dilakukan melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan mekanisme sebagai berikut: - Setiap pemohon penerbitan dokumen secara acak akan diberikan formulir SKM untuk diisi - Pengumpulan dan pengolaha data - Analisa data dan evaluasi - Tindak lanjut hasil evaluasi - Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan

		langsung terkait kinerja dan kedisiplinan.

11. Surat Keterangan Bersih Diri

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; b. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan; c. Peraturan Pemerintah Nomor 102 Tahun 2012 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; d. Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah; e. Peraturan Walikota Malang Nomor 11 Tahun 2015 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Walikota kepada Camat; f. Peraturan Walikota Malang Nomor 49 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Kecamatan
2.	Persyaratan pelayanan	a. Pengantar dari RT/RW dan Lurah b. KTP el pemohon yang masih berlaku c. KK asli pemohon yang masih berlaku d. KTP el kedua orang tua yang masih berlaku e. Fotocopy KTP el pemohon f. Fotocopy KK pemohon g. Fotocopy KTP el kedua orang tua h. Fotocopy Kutipan Akta Kematian apabila orang tua sudah meninggal
3.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	❖ **Proses di Kelurahan** a. Pemohon datang ke Ketua RT dan RW untuk meminta pengantar RT/RW b. Pemohon datang ke kelurahan dengan membawa berkas persyaratannya c. Penyerahan berkas persyaratan ke petugas pelayanan di kelurahan d. Petugas kelurahan memeriksa kelengkapan dan kebenaran berkas/dokumen permohonan. - Jika berkas/dokumen permohonan tidak lengkap dan benar, maka permohonan akan ditolak dan berkas dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi - Jika berkas/dokumen permohonan lengkap dan benar, maka permohonan akan diproses lebih lanjut sampai Surat Keterangan Bersih Diri ditandatangani oleh Lurah, dan setelahnya sesuai kebutuhan berkas dibawa ke Kecamatan untuk proses selanjutnya e. Pengarsipan berkas f. Proses di kelurahan selesai

		❖ **Proses di Kecamatan** a. Pemohon datang ke kecamatan dengan membawa berkas Surat Keterangan Bersih Diri yang sudah ditandatangani Lurah b. Penyerahan berkas kepada petugas pelayanan di kecamatan. c. Petugas pelayanan memeriksa ulang kelengkapan berkas/dokumen permohonan - Jika berkas/dokumen permohonan tidak lengkap dan benar, maka permohonan akan ditolak dan berkas dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi - Jika berkas/dokumen permohonan lengkap dan benar, maka Surat Keterangan Bersih Diri akan diproses lebih lanjut sampai ditandatangani oleh Camat d. Penyerahan dokumen Surat Keterangan Bersih Diri kepada pemohon e. Proses selesai
4.	Jangka waktu penyelesaian	1 hari
5.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya/gratis
6.	Produk pelayanan	Surat Keterangan Bersih Diri
7.	Sarana, prasarana, dan / atau fasilitas	❖ Sarana dan Prasarana a. Alat tulis kantor b. Buku register c. Ordner d. Almari penyimpanan dokumen e. Cap kelurahan/kecamatan f. Komputer g. Printer ❖ Fasilitas pendukung sesuai dengan sarana dan prasarana yang ada di kelurahan/kecamatan
8.	Kompetensi pelaksana	a. Camat b. Sekretaris Kecamatan c. Kepala Seksi Pelayanan Umum d. Lurah e. Petugas pelayanan kelurahan f. Petugas pelayanan kecamatan
9.	Pengawasan internal	Pengawasan internal dilakukan oleh Camat Klojen dan Sekretaris Kecamatan
10.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	➢ Sarana Pelayanan Pengaduan, Saran, dan Masukan Email : kec-klojen@malangkota.go.id Telp : (0341) 556133, 556144 ➢ Penyelesaian pengaduan sesuai dengan kondisi dan permasalahan yang ada
11.	Jumlah pelaksana	3 orang
12.	Jaminan pelayanan	- Diwujudkan dengan adanya kepastian persyaratan, waktu proses, biaya, prosedur, dan

		didukung oleh SDM yang kompeten di bidang tugasya - Adanya jaminan bebas dari KKN
13.	Jaminan keamanan produk	Dokumen Surat Keterangan Bersih Diri ditandatangani oleh Lurah/Camat dan dicap basah

14.	Evaluasi kinerja pelaksana	- Evaluasi kinerja dilakukan melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan mekanisme sebagai berikut:
		  - Setiap pemohon penerbitan dokumen secara acak akan diberikan formulir SKM untuk diisi
		  - Pengumpulan dan pengolaha data
		  - Analisa data dan evaluasi
		  - Tindak lanjut hasil evaluasi
		- Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan.

12. Surat Keterangan Tidak Mampu

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	a) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; b) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan; c) Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah; d) Peraturan Walikota Malang Nomor 11 Tahun 2015 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Walikota kepada Camat; e) Peraturan Walikota Malang Nomor 49 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Kecamatan.
2.	Persyaratan pelayanan	a. Pengantar dari RT/RW dan Lurah b. Fotocopy KTP el yang masih berlaku c. Fotocopy KK yang masih berlaku

3.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	❖ **Proses di Kelurahan**
		a. Pemohon datang ke Ketua RT dan RW untuk meminta pengantar RT/RW
		b. Pemohon datang ke kelurahan dengan membawa berkas persyaratannya
		c. Penyerahan berkas persyaratan ke petugas pelayanan di kelurahan
		d. Petugas kelurahan memeriksa kelengkapan dan kebenaran berkas/dokumen permohonan.
		  - Jika berkas/dokumen permohonan tidak lengkap dan benar, maka permohonan akan ditolak dan berkas dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi
		  - Jika berkas/dokumen permohonan lengkap dan benar, maka permohonan akan diproses lebih lanjut sampai Surat Keterangan Tidak Mampu ditandatangani oleh Lurah, dan setelahnya sesuai

		➢ kebutuhan berkas dibawa ke Kecamatan untuk proses selanjutnya e. Pengarsipan berkas f. Proses di kelurahan selesai ❖ **Proses di Kecamatan** a. Pemohon datang ke kecamatan dengan membawa berkas Surat Keterangan Tidak Mampu yang sudah ditandatangani Lurah b. Penyerahan berkas kepada petugas pelayanan di kecamatan. c. Petugas pelayanan memeriksa ulang kelengkapan berkas/dokumen permohonan - Jika berkas/dokumen permohonan tidak lengkap dan benar, maka permohonan akan ditolak dan berkas dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi - Jika berkas/dokumen permohonan lengkap dan benar, maka Surat Keterangan Tidak Mampu akan diproses lebih lanjut sampai ditandatangani oleh Camat/Sekcam/Kasi Yanum d. Penyerahan dokumen Surat Keterangan Tidak Mampu kepada pemohon e. Proses selesai
4.	Jangka waktu penyelesaian	1 hari
5.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya/gratis
6.	Produk pelayanan	Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM)
7.	Sarana, prasarana, dan / atau fasilitas	❖ Sarana dan Prasarana a. Alat tulis kantor b. Buku register c. Ordner d. Almari penyimpanan dokumen e. Cap kelurahan/kecamatan f. Computer g. Printer ❖ Fasilitas pendukung sesuai dengan sarana dan prasarana yang ada di kelurahan/kecamatan
8.	Kompetensi pelaksana	a. Camat b. Sekretaris Kecamatan c. Kepala Seksi Pelayanan Umum d. Lurah e. Petugas pelayanan kelurahan f. Petugas pelayanan kecamatan
9.	Pengawasan internal	Pengawasan internal dilakukan oleh Camat Klojen dan Sekretaris Kecamatan
10.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	➢ Sarana Pelayanan Pengaduan, Saran, dan Masukan ➢ Email : kec-klojen@malangkota.go.id Telp : (0341) 556133, 556144 ➢ Penyelesaian pengaduan sesuai dengan kondisi dan permasalahan yang ada
11.	Jumlah	3 orang

	pelaksana	
12.	Jaminan pelayanan	- Diwujudkan dengan adanya kepastian persyaratan, waktu proses, biaya, prosedur, dan didukung oleh SDM yang kompeten di bidang tugasya - Adanya jaminan bebas dari KKN
13.	Jaminan keamanan produk	Dokumen Surat Keterangan Tidak Mampu ditandatangani oleh Lurah/Camat dan dicap basah
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	- Evaluasi kinerja dilakukan melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan mekanisme sebagai berikut: - Setiap pemohon penerbitan dokumen secara acak akan diberikan formulir SKM untuk diisi - Pengumpulan dan pengolahan data - Analisa data dan evaluasi - Tindak lanjut hasil evaluasi - Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan.

13. Surat Keterangan Bepergian

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	a) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; b) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan; c) Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah; d) Peraturan Walikota Malang Nomor 11 Tahun 2015 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Walikota kepada Camat; e) Peraturan Walikota Malang Nomor 49 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Kecamatan.
2.	Persyaratan pelayanan	a. Pengantar dari RT/RW dan Lurah b. Fotocopy KTP el yang masih berlaku c. Fotocopy KK yang masih berlaku
3.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	❖ **Proses di Kelurahan** a. Pemohon datang ke Ketua RT dan RW untuk meminta pengantar RT/RW b. Pemohon datang ke kelurahan dengan membawa berkas persyaratannya c. Penyerahan berkas persyaratan ke petugas pelayanan di kelurahan d. Petugas kelurahan memeriksa kelengkapan dan kebenaran berkas/dokumen permohonan. - Jika berkas/dokumen permohonan tidak lengkap dan benar, maka permohonan akan ditolak dan berkas dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi - Jika berkas/dokumen permohonan lengkap dan benar, maka permohonan

		akan diproses lebih lanjut sampai Surat Keterangan Tidak Mampu ditandatangani oleh Lurah, dan setelahnya sesuai kebutuhan berkas dibawa ke Kecamatan untuk proses selanjutnya e. Pengarsipan berkas f. Proses di kelurahan selesai ❖ **Proses di Kecamatan** a. Pemohon datang ke kecamatan dengan membawa berkas Surat Keterangan Tidak Mampu yang sudah ditandatangani Lurah b. Penyerahan berkas kepada petugas pelayanan di kecamatan. c. Petugas pelayanan memeriksa ulang kelengkapan berkas/dokumen permohonan - Jika berkas/dokumen permohonan tidak lengkap dan benar, maka permohonan akan ditolak dan berkas dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi - Jika berkas/dokumen permohonan lengkap dan benar, maka Surat Keterangan Tidak Mampu akan diproses lebih lanjut sampai ditandatangani oleh Camat/Sekcam/Kasi Yanum d. Penyerahan dokumen Surat Keterangan Tidak Mampu kepada pemohon e. Proses selesai
4.	Jangka waktu penyelesaian	1 hari
5.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya/gratis
6.	Produk pelayanan	Surat Keterangan Bepergian
7.	Sarana, prasarana, dan / atau fasilitas	❖ Sarana dan Prasarana a. Alat tulis kantor b. Buku register c. Ordner d. Almari penyimpanan dokumen e. Cap kelurahan/kecamatan f. Computer g. Printer ❖ Fasilitas pendukung sesuai dengan sarana dan prasarana yang ada di kelurahan/kecamatan
8.	Kompetensi pelaksana	a. Camat b. Sekretaris Kecamatan c. Kepala Seksi Pelayanan Umum d. Lurah e. Petugas pelayanan kelurahan f. Petugas pelayanan kecamatan
9.	Pengawasan internal	Pengawasan internal dilakukan oleh Camat Klojen dan Sekretaris Kecamatan
10.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	➢ Sarana Pelayanan Pengaduan, Saran, dan Masukan Email : kec-klojen@malangkota.go.id Telp : (0341) 556133, 556144 ➢ Penyelesaian pengaduan sesuai dengan kondisi

		dan permasalahan yang ada
11.	Jumlah pelaksana	3 orang
12.	Jaminan pelayanan	- Diwujudkan dengan adanya kepastian persyaratan, waktu proses, biaya, prosedur, dan didukung oleh SDM yang kompeten di bidang tugasya - Adanya jaminan bebas dari KKN
13.	Jaminan keamanan produk	Dokumen Surat Keterangan Bepergian ditandatangani oleh Lurah/Camat dan dicap basah
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	- Evaluasi kinerja dilakukan melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan mekanisme sebagai berikut: - Setiap pemohon penerbitan dokumen secara acak akan diberikan formulir SKM untuk diisi - Pengumpulan dan pengolahan data - Analisa data dan evaluasi - Tindak lanjut hasil evaluasi - Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan.

14. Surat Keterangan Domisili Usaha

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	a) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; b) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan; c) Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah; d) Peraturan Walikota Malang Nomor 11 Tahun 2015 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Walikota kepada Camat; e) Peraturan Walikota Malang Nomor 49 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Kecamatan.
2.	Persyaratan pelayanan	a. Pengantar dari RT/RW dan Lurah b. Fotocopy KTP el yang masih berlaku c. Fotocopy KK yang masih berlaku d. Fotocopy Akta Pendirian/TDP/SIUP/SIUJK/ IUMK yang masih berlaku
3.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	❖ **Proses di Kelurahan** a. Pemohon datang ke Ketua RT dan RW untuk meminta pengantar RT/RW b. Pemohon datang ke kelurahan dengan membawa berkas persyaratannya c. Penyerahan berkas persyaratan ke petugas pelayanan di kelurahan d. Petugas kelurahan memeriksa kelengkapan dan kebenaran berkas/dokumen permohonan. - Jika berkas/dokumen permohonan tidak lengkap dan benar, maka permohonan akan ditolak dan berkas

		dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi - Jika berkas/dokumen permohonan lengkap dan benar, maka permohonan akan diproses lebih lanjut sampai Surat Keterangan Domisili Usaha ditandatangani oleh Lurah, dan setelahnya sesuai kebutuhan berkas dibawa ke Kecamatan untuk proses selanjutnya e. Pengarsipan berkas f. Proses di kelurahan selesai ❖ **Proses di Kecamatan** a. Pemohon datang ke kecamatan dengan membawa berkas Surat Keterangan Domisili Usaha yang sudah ditandatangani Lurah b. Penyerahan berkas kepada petugas pelayanan di kecamatan. c. Petugas pelayanan memeriksa ulang kelengkapan berkas/dokumen permohonan - Jika berkas/dokumen permohonan tidak lengkap dan benar, maka permohonan akan ditolak dan berkas dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi - Jika berkas/dokumen permohonan lengkap dan benar, maka Surat Keterangan Domisili Usaha akan diproses lebih lanjut sampai ditandatangani oleh Camat/Sekcam/Kasi Yanum d. Penyerahan dokumen Surat Keterangan Domisili Usaha kepada pemohon e. Proses selesai
4.	Jangka waktu penyelesaian	1 hari
5.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya/gratis
6.	Produk pelayanan	Surat Keterangan Domisili
7.	Sarana, prasarana, dan / atau fasilitas	❖ Sarana dan Prasarana a. Alat tulis kantor b. Buku register c. Ordner d. Almari penyimpanan dokumen e. Cap kelurahan/kecamatan f. Computer g. Printer ❖ Fasilitas pendukung sesuai dengan sarana dan prasarana yang ada di kelurahan/kecamatan
8.	Kompetensi pelaksana	a. Camat b. Sekretaris Kecamatan c. Kepala Seksi Pelayanan Umum d. Lurah e. Petugas pelayanan kelurahan f. Petugas pelayanan kecamatan

9.	Pengawasan internal	a. Dilakukan oleh atasan langsung b. Dilakukan oleh tim audit internal
10.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	➢ Sarana Pelayanan Pengaduan, Saran, dan Masukan Email : kec-klojen@malangkota.go.id Telp : (0341) 556133, 556144 Kelurahan setempat ➢ Penyelesaian pengaduan sesuai dengan kondisi dan permasalahan yang ada
11.	Jumlah pelaksana	3 orang
12.	Jaminan pelayanan	- Diwujudkan dengan adanya kepastian persyaratan, waktu proses, biaya, prosedur, dan didukung oleh SDM yang kompeten di bidang tugasya - Adanya jaminan bebas dari KKN
13.	Jaminan keamanan produk	Dokumen Surat Keterangan Domisili Usaha dicetak oleh petugas ditandatangani oleh Lurah/Camat dan dicap basah

14.	Evaluasi kinerja pelaksana	- Evaluasi kinerja dilakukan melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan mekanisme sebagai berikut:
		  - Setiap pemohon penerbitan dokumen secara acak akan diberikan formulir SKM untuk diisi
		  - Pengumpulan dan pengolahan data
		  - Analisa data dan evaluasi
		  - Tindak lanjut hasil evaluasi
		- Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan.

15. Surat Keterangan

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	a) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; b) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan; c) Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah; d) Peraturan Walikota Malang Nomor 11 Tahun 2015 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Walikota kepada Camat; e) Peraturan Walikota Malang Nomor 49 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Kecamatan.
2.	Persyaratan pelayanan	a) Pengantar dari RT/RW atau instansi pemohon b) Fotocopy KTP el yang masih berlaku c) Fotocopy KK yang masih berlaku
3.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	❖ **Proses di Kelurahan** a. Pemohon datang ke Ketua RT dan RW atau instansi/lembaga terkait untuk meminta pengantar b. Pemohon datang ke kelurahan dengan membawa berkas persyaratannya c. Penyerahan berkas persyaratan ke petugas

		pelayanan di kelurahan d. Petugas kelurahan memeriksa kelengkapan dan kebenaran berkas/dokumen permohonan. - Jika berkas/dokumen permohonan tidak lengkap dan benar, maka permohonan akan ditolak dan berkas dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi - Jika berkas/dokumen permohonan lengkap dan benar, maka permohonan akan diproses lebih lanjut sampai Surat Keterangan ditandatangani oleh Lurah, dan setelahnya sesuai kebutuhan berkas dibawa ke Kecamatan untuk proses selanjutnya e. Pengarsipan berkas f. Proses di kelurahan selesai ❖ **Proses di Kecamatan** a. Pemohon datang ke kecamatan dengan membawa berkas Surat Keterangan yang sudah ditandatangani Lurah b. Penyerahan berkas kepada petugas pelayanan di kecamatan. c. Petugas pelayanan memeriksa ulang kelengkapan berkas/dokumen permohonan - Jika berkas/dokumen permohonan tidak lengkap dan benar, maka permohonan akan ditolak dan berkas dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi - Jika berkas/dokumen permohonan lengkap dan benar, maka Surat Keterangan akan diproses lebih lanjut sampai ditandatangani oleh Camat/Sekcam/Kasi Yanum d. Penyerahan dokumen Surat Keterangan kepada pemohon e. Proses selesai
4.	Jangka waktu penyelesaian	1 hari
5.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya/gratis
6.	Produk pelayanan	Surat Keterangan
7.	Sarana, prasarana, dan / atau fasilitas	❖ Sarana dan Prasarana a. Alat tulis kantor b. Buku register c. Ordner d. Almari penyimpanan dokumen e. Cap kelurahan/kecamatan f. Computer g. Printer ❖ Fasilitas pendukung sesuai dengan sarana dan prasarana yang ada di kelurahan/kecamatan
8.	Kompetensi pelaksana	a. Camat b. Sekretaris Kecamatan

		c. Kepala Seksi Pelayanan Umum d. Lurah e. Petugas pelayanan kelurahan f. Petugas pelayanan kecamatan
9.	Pengawasan internal	a. Dilakukan oleh atasan langsung b. Dilakukan oleh tim audit internal
10.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	➢ Sarana Pelayanan Pengaduan, Saran, dan Masukan Email : kec-klojen@malangkota.go.id Telp : (0341) 556133, 556144 Kelurahan setempat ➢ Penyelesaian pengaduan sesuai dengan kondisi dan permasalahan yang ada
11.	Jumlah pelaksana	3 orang
12.	Jaminan pelayanan	- Diwujudkan dengan adanya kepastian persyaratan, waktu proses, biaya, prosedur, dan didukung oleh SDM yang kompeten di bidang tugasya - Adanya jaminan bebas dari KKN
13.	Jaminan keamanan produk	Dokumen Surat Keterangan yang ditandatangani oleh Lurah/Camat dan dicap basah

14.	Evaluasi kinerja pelaksana	- Evaluasi kinerja dilakukan melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan mekanisme sebagai berikut:
		  - Setiap pemohon penerbitan dokumen secara acak akan diberikan formulir SKM untuk diisi
		  - Pengumpulan dan pengolahan data
		  - Analisa data dan evaluasi
		  - Tindak lanjut hasil evaluasi
		- Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan.

16. Rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan/IMB

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2002 tentang Bangunan Gedung; b. Undang-Undang Nomor 26 Tahun 2007 tentang Penataan Ruang; c. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; d. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan; e. Peraturan Pemerintah Nomor 36 Tahun 2005 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2002 tentang Bangunan Gedung; f. Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 1

		Tahun 2012 tentang Bangunan Gedung; g. Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah; h. Peraturan Walikota Malang Nomor 11 Tahun 2015 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Walikota kepada Camat; i. Peraturan Walikota Malang Nomor 6 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu; j. Peraturan Walikota Malang Nomor 49 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Kecamatan
2.	Persyaratan pelayanan	**Persyaratan Umum:** a. Formulir Permohonan IMB yang ditandatangani RT/RW, Lurah, dan tetangga kanan kiri, depan belakang b. Fotocopy bukti kepemilikan hak atas tanah c. Fotocopy Advice Planning d. Fotocopy KTP el pemohon yang masih berlaku e. Fotocopy KK pemohon yang masih berlaku **Persyaratan Khusus:** Permohonan IMB Tower dan IMB Pendirian Tempat Ibadah persyaratannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	❖ **Proses di Kelurahan** a. Pemohon datang ke Ketua RT dan RW untuk meminta pengantar RT/RW b. Pemohon mengisi Formulir Permohonan IMB dengan membawa berkas persyaratannya c. Penyerahan berkas persyaratan ke petugas pelayanan di kelurahan d. Petugas kelurahan memeriksa kelengkapan dan kebenaran berkas/dokumen permohonan. - Jika berkas/dokumen permohonan tidak lengkap dan benar, maka permohonan akan ditolak dan berkas dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi - Jika berkas/dokumen permohonan lengkap dan benar, maka permohonan akan diproses lebih lanjut sampai Formulir Permohonan Izin Mendirikan Bangunan/IMB ditandatangani oleh Lurah, dan setelahnya berkas dibawa ke Kecamatan untuk proses selanjutnya e. Pengarsipan berkas f. Proses di kelurahan selesai ❖ **Proses di Kecamatan** a. Pemohon datang ke kecamatan dengan membawa berkas Permohonan Izin Mendirikan Bangunan/IMB yang sudah

		ditandatangani Lurah b. Penyerahan berkas kepada petugas pelayanan di kecamatan. c. Petugas pelayanan memeriksa ulang kelengkapan berkas/dokumen permohonan - Jika berkas/dokumen permohonan tidak lengkap dan benar, maka permohonan akan ditolak dan berkas dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi - Jika berkas/dokumen permohonan lengkap dan benar, maka Permohonan Izin Mendirikan Bangunan/IMB akan diproses lebih lanjut sampai ditandatangani oleh Camat dan diteruskan ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu untuk diterbitkan IMB d. Penyerahan dokumen Permohonan Izin Mendirikan Bangunan/IMB kepada pemohon e. Proses di Kecamatan selesai
4.	Jangka waktu penyelesaian	1 hari
5.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya/gratis
6.	Produk pelayanan	Rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan/IMB
7.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	❖ Sarana dan Prasarana a. Alat tulis kantor b. Blanko Permohonan Izin Mendirikan Bangunan c. Buku register d. Ordner e. Almari penyimpanan dokumen f. Cap kelurahan/kecamatan ❖ Fasilitas pendukung sesuai dengan sarana dan prasarana yang ada di kelurahan/kecamatan
8.	Kompetensi pelaksana	a. Camat b. Sekretaris Kecamatan c. Kepala Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum Kecamatan d. Lurah e. Kepala Seksi Pemerintahan, Ketentraman dan Ketertiban Umum Kelurahan f. Petugas pelayanan kecamatan g. Petugas pelayanan kelurahan
9.	Pengawasan internal	a. Dilakukan oleh atasan langsung b. Dilakukan oleh tim audit internal
10.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	➢ Sarana Pelayanan Pengaduan, Saran, dan Masukan Email : kec-klojen@malangkota.go.id Telp : (0341) 556133, 556144 Kelurahan setempat ➢ Penyelesaian pengaduan sesuai dengan kondisi dan permasalahan yang ada

11.	Jumlah pelaksana	3 orang
12.	Jaminan pelayanan	- Diwujudkan dengan adanya kepastian persyaratan, waktu proses, biaya, prosedur, dan didukung oleh SDM yang kompeten di bidang tugasya - Adanya jaminan bebas dari KKN
13.	Jaminan keamanan produk	Dokumen Rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan/IMB yang ditandatangani oleh Lurah/Camat dan dicap basah

14.	Evaluasi kinerja pelaksana	- Evaluasi kinerja dilakukan melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan mekanisme sebagai berikut:
		  - Setiap pemohon penerbitan dokumen secara acak akan diberikan formulir SKM untuk diisi
		  - Pengumpulan dan pengolaha data
		  - Analisa data dan evaluasi
		  - Tindak lanjut hasil evaluasi
		- Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan.

17. Rekomendasi Izin Keramaian

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; b. Petunjuk Lapangan Kapolri Nomor Polisi Juklap/02/XII/1995 tentang Perizinan dan Pemberitahuan Kegiatan Masyarakat; c. Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah; d. Peraturan Walikota Malang Nomor 11 Tahun 2015 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Walikota kepada Camat; e. Peraturan Walikota Malang Nomor 49 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Kecamatan
2.	Persyaratan pelayanan	a) Pengantar dari RT/RW, Lurah b) Fotocopy KTP el Pemohon yang masih berlaku c) Fotocopy KK pemohon yang masih berlaku
3.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	❖ **Proses di Kelurahan** a. Pemohon datang ke Ketua RT dan RW untuk meminta pengantar RT/RW b. Pemohon datang ke kelurahan dengan membawa berkas persyaratannya c. Penyerahan berkas persyaratan ke petugas pelayanan di kelurahan d. Petugas kelurahan memeriksa kelengkapan dan kebenaran berkas/dokumen permohonan.

		- Jika berkas/dokumen permohonan tidak lengkap dan benar, maka permohonan akan ditolak dan berkas dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi - Jika berkas/dokumen permohonan lengkap dan benar, maka permohonan akan diproses lebih lanjut sampai Rekomendasi Izin Keramaian ditandatangani oleh Lurah, dan setelahnya sesuai kebutuhan berkas dibawa ke Kecamatan/Pelsek/Polres untuk proses selanjutnya e. Pengarsipan berkas f. Proses di kelurahan selesai ❖ **Proses di Kecamatan** a. Pemohon datang ke kecamatan dengan membawa berkas Rekomendasi Izin Keramaian yang sudah ditandatangani Lurah b. Penyerahan berkas kepada petugas pelayanan di kecamatan. c. Petugas pelayanan memeriksa ulang kelengkapan berkas/dokumen permohonan - Jika berkas/dokumen permohonan tidak lengkap dan benar, maka permohonan akan ditolak dan berkas dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi - Jika berkas/dokumen permohonan lengkap dan benar, maka Rekomendasi Izin Keramaian akan diproses lebih lanjut sampai ditandatangani oleh Camat d. Penyerahan dokumen Rekomendasi Izin Keramaian kepada pemohon e. Proses di Kecamatan selesai. Setelahnya sesuai kebutuhan berkas dibawa ke Polsek/Polres untuk proses lebih lanjut.
4.	Jangka waktu penyelesaian	1 hari
5.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya/gratis
6.	Produk pelayanan	Rekomendasi Izin Keramaian
7.	Sarana, prasarana, dan / atau fasilitas	❖ Sarana dan Prasarana a. Alat tulis kantor b. Buku register c. Ordner d. Almari penyimpanan dokumen e. Cap kelurahan/kecamatan f. Computer g. Printer ❖ Fasilitas pendukung sesuai dengan sarana dan prasarana yang ada di kelurahan/kecamatan
8.	Kompetensi pelaksana	a. Camat b. Sekretaris Kecamatan

		c. Kepala Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum Kecamatan d. Lurah e. Kepala Seksi Pemerintahan, Ketentraman dan Ketertiban Umum Kelurahan f. Petugas pelayanan kecamatan g. Petugas pelayanan kelurahan
9.	Pengawasan internal	a. Dilakukan oleh atasan langsung b. Dilakukan oleh tim audit internal
10.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	➢ Sarana Pelayanan Pengaduan, Saran, dan Masukan Email : kec-klojen@malangkota.go.id Telp : (0341) 556133, 556144 Kelurahan setempat ➢ Penyelesaian pengaduan sesuai dengan kondisi dan permasalahan yang ada
11.	Jumlah pelaksana	3 orang
12.	Jaminan pelayanan	- Diwujudkan dengan adanya kepastian persyaratan, waktu proses, biaya, prosedur, dan didukung oleh SDM yang kompeten di bidang tugasya - Adanya jaminan bebas dari KKN
13.	Jaminan keamanan produk	Dokumen Rekomendasi Izin Keramaian yang ditandatangani oleh Lurah/Camat dan dicap basah

14.	Evaluasi kinerja pelaksana	- Evaluasi kinerja dilakukan melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan mekanisme sebagai berikut:
		  - Setiap pemohon penerbitan dokumen secara acak akan diberikan formulir SKM untuk diisi
		  - Pengumpulan dan pengolaha data
		  - Analisa data dan evaluasi
		  - Tindak lanjut hasil evaluasi
		- Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan.

18. Surat Pernyataan Ahli Waris

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; b. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan; c. Peraturan Pemerintah Nomor 102 Tahun 2012 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; d. Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil;

		e. Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah; f. Peraturan Walikota Malang Nomor 11 Tahun 2015 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Walikota kepada Camat; g. Peraturan Walikota Malang Nomor 49 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Kecamatan.
2.	Persyaratan pelayanan	a. Pengantar dari RT/RW, Lurah b. Fotocopy Kutipan Akta Kematian bagi yang meninggal c. Fotocopy KTP el Ahli waris yang masih berlaku d. Fotocopy KK yang masih berlaku e. Fotocopi Kutipan Akta Kelahiran bagi yang belum dewasa
3.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	❖ **Proses di Kelurahan** a. Pemohon datang ke Ketua RT dan RW untuk meminta pengantar RT/RW b. Pemohon datang ke kelurahan dengan membawa berkas persyaratannya c. Penyerahan berkas persyaratan ke petugas pelayanan di kelurahan d. Petugas kelurahan memeriksa kelengkapan dan kebenaran berkas/dokumen permohonan. - Jika berkas/dokumen permohonan tidak lengkap dan benar, maka permohonan akan ditolak dan berkas dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi - Jika berkas/dokumen permohonan lengkap dan benar, maka permohonan akan diproses lebih lanjut sampai Surat Pernyataan Ahli Waris ditandatangani oleh Ahli Waris, dua orang Saksi serta diketahui Lurah, dan setelahnya berkas dibawa ke Kecamatan untuk proses selanjutnya e. Pengarsipan berkas f. Proses di kelurahan selesai ❖ **Proses di Kecamatan** a. Pemohon datang ke kecamatan dengan membawa berkas Surat Pernyataan Ahli Waris yang sudah ditandatangani Lurah b. Penyerahan berkas kepada petugas pelayanan di kecamatan. c. Petugas pelayanan memeriksa ulang kelengkapan berkas/dokumen permohonan - Jika berkas/dokumen permohonan tidak lengkap dan benar, maka permohonan akan ditolak dan berkas dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi - Jika berkas/dokumen permohonan lengkap dan benar, maka Surat Pernyataan Ahli Waris akan diproses

		lebih lanjut sampai ditandatangani oleh Camat d. Penyerahan dokumen Surat Pernyataan Ahli Waris kepada pemohon e. Proses selesai.
4.	Jangka waktu penyelesaian	1 hari
5.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya/gratis
6.	Produk pelayanan	Surat Pernyataan Ahli Waris
7.	Sarana, prasarana, dan / atau fasilitas	❖ Sarana dan Prasarana a. Alat tulis kantor b. Buku register c. Ordner d. Almari penyimpanan dokumen e. Cap kelurahan/kecamatan f. Computer g. Printer ❖ Fasilitas pendukung sesuai dengan sarana dan prasarana yang ada di kelurahan/kecamatan
8.	Kompetensi pelaksana	a. Camat b. Sekretaris Kecamatan c. Kepala Seksi Pemerintahan Umum d. Lurah e. Sekretaris Kelurahan f. Petugas pelayanan kecamatan g. Petugas pelayanan kelurahan
9.	Pengawasan internal	a. Dilakukan oleh atasan langsung b. Dilakukan oleh tim audit internal
10.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	➢ Sarana Pelayanan Pengaduan, Saran, dan Masukan Email : kec-klojen@malangkota.go.id Telp : (0341) 556133, 556144 Kelurahan setempat ➢ Penyelesaian pengaduan sesuai dengan kondisi dan permasalahan yang ada
11.	Jumlah pelaksana	4 orang
12.	Jaminan pelayanan	- Diwujudkan dengan adanya kepastian persyaratan, waktu proses, biaya, prosedur, dan didukung oleh SDM yang kompeten di bidang tugasya - Adanya jaminan bebas dari KKN
13.	Jaminan keamanan produk	Dokumen Surat Pernyataan Ahli Waris yang ditandatangani oleh para ahli waris, saksi-saksi serta diketahui Lurah/Camat dan dicap basah
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	- Evaluasi kinerja dilakukan melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan mekanisme sebagai berikut: - Setiap pemohon penerbitan dokumen secara acak akan diberikan formulir SKM untuk diisi - Pengumpulan dan pengolaha data - Analisa data dan evaluasi - Tindak lanjut hasil evaluasi - Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan

		langsung terkait kinerja dan kedisiplinan.

19. Izin Penggunaan Tanah Makam

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; b. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan; c. Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 3 Tahun 2006 tentang Penyelenggaraan Pemakaman; d. Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah; e. Peraturan Walikota Malang Nomor 11 Tahun 2015 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Walikota kepada Camat; f. Peraturan Walikota Malang Nomor 49 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Kecamatan
2.	Persyaratan pelayanan	a) Surat Rekomendasi Izin Penggunaan Tanah Makam dari Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman
3.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	a) Petugas Loket Seksi Pelayanan Umum Kecamatan Klojen menerima Surat Rekomendasi Izin Penggunaan Tanah Makam dari Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman dan memberikan tanda terima berkas b) Petugas Seksi Pelayanan Umum Kecamatan Klojen mencatat data pemohon dalam buku Register Izin Penggunaan Tanah Makam c) Petugas menyusun dan mencetak konsep Keputusan Camat Klojen tentang Izin Penggunaan Tanah Makam d) Kasi Pelayanan Umum memparaf setelah konsep Keputusan Camat dipastikan benar e) Petugas Seksi Pelayanan Umum mengajukan tanda tangan Konsep Keputusan kepada Camat f) Setelah ditandatangani oleh Camat Klojen Kota Malang, berkas diserahkan kepada Petugas Seksi Pelayanan Umum untuk diserahkan kepada Pemohon
4.	Jangka waktu penyelesaian	1 hari
5.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya/gratis
6.	Produk pelayanan	Izin Penggunaan Tanah Makam
7.	Sarana,	❖ Sarana dan Prasarana

	prasarana, dan / atau fasilitas	a. Alat tulis kantor b. Buku register c. Ordner d. Almari penyimpanan dokumen e. Cap kecamatan f. Computer g. Printer ❖ Fasilitas pendukung sesuai dengan sarana dan prasarana yang ada di kelurahan/kecamatan
8.	Kompetensi pelaksana	a. Kepala Dinas b. Camat c. Sekkretaris kecamatan d. Kepala Seksi Pelayanan Umum e. Petugas pelayanan Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman f. Petugas pelayanan kecamatan
9.	Pengawasan internal	Perpanjangan Izin Penggunaan Tanah Makam/Makam Tumpangan
10.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	➢ Sarana Pelayanan Pengaduan, Saran, dan Masukan Email : kec-klojen@malangkota.go.id Telp : (0341) 556133, 556144 ➢ Penyelesaian pengaduan sesuai dengan kondisi dan permasalahan yang ada
11.	Jumlah pelaksana	4 orang
12.	Jaminan pelayanan	- Diwujudkan dengan adanya kepastian persyaratan, waktu proses, biaya, prosedur, dan didukung oleh SDM yang kompeten di bidang tugasya - Adanya jaminan bebas dari KKN
13.	Jaminan keamanan produk	Dokumen Izin Penggunaan Tanah Makam ditandatangani oleh Camat dan dicap basah

14.	Evaluasi kinerja pelaksana	- Evaluasi kinerja dilakukan melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan mekanisme sebagai berikut:
		  - Setiap pemohon penerbitan dokumen secara acak akan diberikan formulir SKM untuk diisi
		  - Pengumpulan dan pengolaha data
		  - Analisa data dan evaluasi
		  - Tindak lanjut hasil evaluasi
		- Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan.

20. Izin Penggunaan Tanah Makam Tumpangan

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	a) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Thun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; b) Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4

		Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan; c) Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 3 Tahun 2006 tentang Penyelenggaraan Pemakaman; d) Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah; e) Peraturan Walikota Malang Nomor 11 Tahun 2015 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Walikota kepada Camat; f) Peraturan Walikota Malang Nomor 49 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Kecamatan
2.	Persyaratan pelayanan	a) Surat Rekomendasi Izin Penggunaan Makam Tumpangan dari Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman
3.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	a) Petugas Loket Seksi Pelayanan Umum Kecamatan Klojen menerima Surat Rekomendasi Izin Penggunaan Tanah Makam Tumpangan dari Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman dan memberikan tanda terima berkas b) Petugas Seksi Pelayanan Umum Kecamatan Klojen mencatat data pemohon dalam buku Register Izin Penggunaan Tanah Makam Tumpangan c) Petugas menyusun dan mencetak konsep Keputusan Camat Klojen tentang Izin Penggunaan Tanah Makam Tumpangan d) Kasi Pelayanan Umum memparaf setelah konsep Keputusan Camat dipastikan benar e) Petugas Seksi Pelayanan Umum mengajukan tanda tangan Konsep Keputusan kepada Camat f) Setelah ditandatangani oleh Camat Klojen Kota Malang, berkas diserahkan kepada Petugas Seksi Pelayanan Umum untuk diserahkan kepada Pemohon
4.	Jangka waktu penyelesaian	1 hari
5.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya/gratis
6.	Produk pelayanan	Izin Penggunaan Tanah Makam Tumpangan
7.	Sarana, prasarana, dan / atau fasilitas	❖ Sarana dan Prasarana a. Alat tulis kantor b. Buku register c. Ordner d. Almari penyimpanan dokumen e. Cap kecamatan f. Computer g. Printer ❖ Fasilitas pendukung sesuai dengan sarana dan prasarana yang ada di kelurahan/kecamatan
8.	Kompetensi pelaksana	a. Kepala Dinas b. Camat c. Sekretaris kecamatan

		d. Kepala Seksi Pelayanan Umum e. Petugas pelayanan Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman f. Petugas pelayanan kecamatan
9.	Pengawasan internal	a. Dilakukan oleh atasan langsung b. Dilakukan oleh tim audit internal
10.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	➢ Sarana Pelayanan Pengaduan, Saran, dan Masukan Email : kec-klojen@malangkota.go.id Telp : (0341) 556133, 556144 ➢ Penyelesaian pengaduan sesuai dengan kondisi dan permasalahan yang ada
11.	Jumlah pelaksana	4 orang
12.	Jaminan pelayanan	- Diwujudkan dengan adanya kepastian persyaratan, waktu proses, biaya, prosedur, dan didukung oleh SDM yang kompeten di bidang tugasya - Adanya jaminan bebas dari KKN
13.	Jaminan keamanan produk	Dokumen Izin Penggunaan Tanah Makam Tumpangan yang ditandatangani oleh Camat dan dicap basah

14.	Evaluasi kinerja pelaksana	- Evaluasi kinerja dilakukan melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan mekanisme sebagai berikut:
		  - Setiap pemohon penerbitan dokumen secara acak akan diberikan formulir SKM untuk diisi
		  - Pengumpulan dan pengolaha data
		  - Analisa data dan evaluasi
		  - Tindak lanjut hasil evaluasi
		- Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan.

21. Perpanjangan Izin Penggunaan Tanah Makam/Makam Tumpangan

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	a) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Thun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; b) Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan; c) Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 3 Tahun 2006 tentang Penyelenggaraan Pemakaman; d) Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah; e) Peraturan Walikota Malang Nomor 11 Tahun 2015 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Walikota kepada Camat; f) Peraturan Walikota Malang Nomor 49 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi,

		Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Kecamatan
2.	Persyaratan pelayanan	a) Surat Rekomendasi Perpanjangan Izin Penggunaan Tanah Makam/Makam Tumpangan dari Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman
3.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	a) Petugas Loket Seksi Pelayanan Umum Kecamatan Klojen menerima Surat Rekomendasi Perpanjangan Izin Penggunaan Tanah Makam/Makam Tumpangan dari Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman dan memberikan tanda terima berkas b) Petugas Seksi Pelayanan Umum Kecamatan Klojen mencatat data pemohon dalam buku Register Perpanjangan Izin Penggunaan Tanah Makam/Makam Tumpangan c) Petugas menyusun dan mencetak konsep Keputusan Camat Klojen tentang Perpanjangan Izin Penggunaan Tanah Makam/Makam Tumpangan d) Kasi Pelayanan Umum memparaf setelah konsep Keputusan Camat dipastikan benar e) Petugas Seksi Pelayanan Umum mengajukan tanda tangan Konsep Keputusan kepada Camat f) Setelah ditandatangani oleh Camat Klojen Kota Malang, berkas diserahkan kepada Petugas Seksi Pelayanan Umum untuk diserahkan kepada Pemohon
4.	Jangka waktu penyelesaian	1 hari
5.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya/gratis
6.	Produk pelayanan	Perpanjangan Izin Penggunaan Tanah Makam/Makam Tumpangan
7.	Sarana, prasarana, dan / atau fasilitas	❖ Sarana dan Prasarana a. Alat tulis kantor b. Buku register c. Ordner d. Almari penyimpanan dokumen e. Cap kecamatan f. Computer g. Printer ❖ Fasilitas pendukung sesuai dengan sarana dan prasarana yang ada di kelurahan/kecamatan
8.	Kompetensi pelaksana	a. Kepala Dinas b. Camat c. Sekkretaris kecamatan d. Kepala Seksi Pelayanan Umum e. Petugas pelayanan Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman f. Petugas pelayanan kecamatan
9.	Pengawasan internal	a. Dilakukan oleh atasan langsung b. Dilakukan oleh tim audit internal
10.	Penanganan pengaduan, saran, dan	➢ Sarana Pelayanan Pengaduan, Saran, dan Masukan Email : kec-klojen@malangkota.go.id

	masukan	Telp : (0341) 556133, 556144 ➢ Penyelesaian pengaduan sesuai dengan kondisi dan permasalahan yang ada
11.	Jumlah pelaksana	4 orang
12.	Jaminan pelayanan	- Diwujudkan dengan adanya kepastian persyaratan, waktu proses, biaya, prosedur, dan didukung oleh SDM yang kompeten di bidang tugasya - Adanya jaminan bebas dari KKN
13.	Jaminan keamanan produk	Dokumen Perpanjangan Penggunaan Tanah Makam/Makam Tumpangan ditandatangani oleh Camat dan dicap basah
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	- Evaluasi kinerja dilakukan melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan mekanisme sebagai berikut: - Setiap pemohon penerbitan dokumen secara acak akan diberikan formulir SKM untuk diisi - Pengumpulan dan pengolaha data - Analisa data dan evaluasi - Tindak lanjut hasil evaluasi - Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kineria dan kedisiplinan.

22. Izin Usaha Mikro

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah; b. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Thun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; c. Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2013 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah; d. Peraturan Presiden Nomor 98 Tahun 2014 tentang Perizinan untuk Usaha Mikro dan Kecil; e. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan; f. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 83 Tahun 2014 tentang Pedoman Pemberian Izin Usaha Mikro dan Kecil; g. Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah; h. Peraturan Walikota Malang Nomor 11 Tahun 2015 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Walikota kepada Camat; i. Peraturan Walikota Malang Nomor 12 Tahun 2015 tentang Tata Cara Pelayanan Perizinan di

		Kecamatan; j. Peraturan Walikota Malang Nomor 49 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Kecamatan
2.	Persyaratan pelayanan	Syarat Umum: a. Mempunyai modal usaha dibawah atau sama dengan Rp 50.000.000,00 (lima puluh juta rupiah); b. Surat Pengantar dari RT dan atau RW (Pengelola Pusat Perbelanjaan) terkait lokasi usaha; c. Surat Permohonan yang ditandatangani Pemohon dan diketahui Lurah setempat; d. Fotocopy KTP el dan Kartu Keluarga Pemohon yang masih berlaku; e. Fotocopy NPWP; f. Pas Photo terbaru berwarna ukuran 4 x 6 cm sebanyak 2 (dua) lembar g. Fotocopi Sertifikat Hak Milik Tanah/Rumah atau Surat Keterangan Kepemilikan yang sah atau yang lain (Surat Perjanjian Sewa, Kontrak, Pernyataan) yang akan dijadikan tempat usaha; Khusus untuk usaha yang berada di Pusat Perbelanjaan menyertakan Pengantar dari Pengelola Gedung/Pusat Perbelanjaan sebagai ganti Pengantar RT/RW
3.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	❖ **Proses di Kelurahan** a. Pemohon datang ke Ketua RT/RW untuk meminta pengantar RT/RW atau Pengelola Pusat Perbelanjaan b. Pemohon mengisi Formulir Permohonan IUMK dengan menyertakan berkas persyaratannya c. Penyerahan berkas persyaratan ke petugas pelayanan di kelurahan d. Petugas kelurahan memeriksa kelengkapan dan kebenaran berkas/dokumen permohonan. - Jika berkas/dokumen permohonan tidak lengkap dan benar, maka permohonan akan ditolak dan berkas dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi - Jika berkas/dokumen permohonan lengkap dan benar, maka permohonan akan diproses lebih lanjut sampai Formulir Permohonan Izin Usaha Mikro ditandatangani pemohon diketahui oleh Lurah, dan setelahnya berkas dibawa ke Kecamatan untuk proses selanjutnya sampai diterbitkan Keputusan Camat tentang IUMK e. Pengarsipan berkas f. Proses di kelurahan selesai ❖ **Proses di Kecamatan** a. Pemohon datang ke kecamatan dengan

		membawa berkas Permohonan IUMK yang sudah ditandatangani Lurah b. Penyerahan berkas kepada petugas pelayanan di kecamatan. c. Petugas pelayanan memeriksa ulang kelengkapan berkas/dokumen permohonan - Jika berkas/dokumen permohonan tidak lengkap dan benar, maka permohonan akan ditolak dan berkas dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi - Jika berkas/dokumen permohonan lengkap dan benar, maka Permohonan IUMK akan diproses lebih lanjut sampai diterbitkan Izin Usaha Mikro yang ditandatangani oleh Camat d. Penyerahan dokumen Izin Usaha Mikro kepada pemohon e. Proses selesai.
4.	Jangka waktu penyelesaian	1 hari
5.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya/gratis
6.	Produk pelayanan	Izin Usaha Mikro
7.	Sarana, prasarana, dan / atau fasilitas	❖ Sarana dan Prasarana a. Alat tulis kantor b. Buku register c. Blanko formulir permohonan IUMK d. Blanko sertifikat e. Ordner f. Almari penyimpanan dokumen g. Cap kelurahan/kecamatan h. Map kertas i. Computer j. Printer ❖ Fasilitas pendukung sesuai dengan sarana dan prasarana yang ada di kelurahan/kecamatan
8.	Kompetensi pelaksana	a. Camat b. Sekretaris Kecamatan c. Kepala Seksi Pelayanan Umum d. Lurah e. Kepala Seksi Pemberdayaan Masyarakat f. Petugas pelayanan kecamatan g. Petugas pelayanan kelurahan
9.	Pengawasan internal	a. Dilakukan oleh atasan langsung b. Dilakukan oleh tim audit internal
10.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	➢ Sarana Pelayanan Pengaduan, Saran, dan Masukan Email : kec-klojen@malangkota.go.id Telp : (0341) 556133, 556144 Kelurahan setempat ➢ Penyelesaian pengaduan sesuai dengan kondisi dan permasalahan yang ada
11.	Jumlah pelaksana	4 orang

12.	Jaminan pelayanan	- Diwujudkan dengan adanya kepastian persyaratan, waktu proses, biaya, prosedur, dan didukung oleh SDM yang kompeten di bidang tugasya - Adanya jaminan bebas dari KKN
13.	Jaminan keamanan produk	Dokumen Izin Usaha Mikro dicetak menggunakan kertas khusus dan ditandatangani oleh Camat dan dicap basah

14.	Evaluasi kinerja pelaksana	- Evaluasi kinerja dilakukan melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan mekanisme sebagai berikut:
		  - Setiap pemohon penerbitan dokumen secara acak akan diberikan formulir SKM untuk diisi
		  - Pengumpulan dan pengolaha data
		  - Analisa data dan evaluasi
		  - Tindak lanjut hasil evaluasi
		- Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan.

CAMAT KLOJEN,

PEMERINTAH KOTA MALANG KECAMATAN KLOJEN

AGUS SUBALI