

 PEMERINTAH PROVINSI DKI JAKARTA KOTA ADMINISTRASI JAKARTA BARAT KECAMATAN PALMERAH KELURAHAN KEMANGGISAN	Nomor Standar Operasional Prosedur	:	Administrasi/Kemanggisian/Pelum/05
	Tanggal Pembuatan	:	10 April 2022
	Tanggal Revisi	:	-
	Tanggal Pengesahan	:	25 April 2022
	Disahkan Oleh	:	Lurah Kemanggisian
	Nama Standar Operasional Prosedur	:	Konsultasi Pelayanan

Dasar Hukum	Kualifikasi Pelaksana
➤ Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 24 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan dan Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur ➤ Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 7 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur Nomor 57 Tahun 2014 tentang Pelaksanaan Peraturan Daerah Nomor 12 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu ➤ Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 286 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kota Administrasi	1. Bersikap ramah dan sopan 2. Pendidikan minimal SLTA 3. Memahami konsep dasar pelayanan prima 4. Memahami Standar Pelayanan 5. Memahami SOP
Keterkaitan	Peralatan / Perlengkapan
1. SOP Pelayanan Umum/Keterangan PM1	1. Buku Register Konsultasi 2. Mesin ketik 3. Alat fotocopy 4. Alat tulis/ballpoint 5. Meja kerja 6. Kursi kerja

Peringatan	Pencatatan dan Pendataan
1. Biaya pelayanan konsultasi adalah 0 (nol) rupiah atau tidak dikenakan biaya. 2. Persyaratan Pelayanan Konsultasi : a. Asli KTP pemohon - b. 3. Jika persyaratan tidak dilengkapi permohonan ditolak 4. Jika prosedur tidak dipenuhi permohonan tidak dikabulkan	1. Pelayanan dicatat dalam Buku Register Pelayanan Konsultasi 2. Hasil pelayanan wajib dituangkan dalam Berita Acara Konsultasi 3. Data pelayanan direkap secara teratur tiap akhir bulan.

No	Uraian Prosedur	Pelaksana				Mutu Baku			Ket
		Lurah	Kepala Seksi	Petugas	Pemohon	Persyaratan / Kelengkapan	Waktu	Output	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1.	Menyatakan permohonan konsultasi					➤ Biaya : - (tidak ada) ➤ Persyaratan : 1. Asli permohon; 2. Buku register permohonan konsultasi	10 menit		
2.	Menerima dan mengidentifikasi permasalahan						30 menit		
3.	Memberikan penjelasan terhadap permasalahan yang disampaikan pemohon					  Tidak Cukup Cukup	30 menit		
4.	Memberikan penjelasan terhadap permasalahan yang disampaikan pemohon					Tidak cukup  	30 menit		
5.	Memberikan penjelasan terhadap permasalahan yang disampaikan pemohon						30 menit		
6.	Membuat Berita Acara Konsultasi						60 menit	BA Konsulta si	

No	Uraian Prosedur	Pelaksana				Mutu Baku			Ket
		Lurah	Kepala Seksi	Petugas	Pemohon	Persyaratan / Kelengkapan	Waktu	Output	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
7.	Menandatangani Berita Acara Konsultasi						10 menit	BA Konsultasi	
Total Standar Waktu							190 menit		

URAIAN PROSEDUR :

Demikian Standar Operasional Prosedur Pelayanan **Konsultasi** dibuat sebagai pedoman demi terwujudnya tertib administrasi, tertib operasional dan pelayanan prima dalam pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat.

. STANDAR PELAYANAN PADA KELURAHAN KEMANGGISAN

I. Standar Pelayanan Urusan Pertanahan

1. Standar Pelayanan Penandatanganan Surat Pernyataan Ahli Waris (WNI Pribumi)

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan pelayanan	1. Surat Pengantar yang di tanda tangani RT/RW; 2. FC KTP para Ahli Waris; 3. FC KK para Ahli Waris; 4. FC Akta Kelahiran/ijazah para Ahli Waris; 5. FC Surat Nikah Pewaris atau dokumen keterangan lain yang sesuai dengan ketentuan PUU; 6. FC Akta Kematian/Surat Keterangan Pelaporan Kematian/atau dokumen keterangan lain yang sesuai dengan ketentuan PUU; 7. Akta Cerai (apabila bercerai); 8. FC/Akta Kematian /Surat Keterangan Pelaporan Kematian /atau dokumen keterangan lain yang sesuai dengan ketentuan PUU; 9. FC KTP istri/suami para Ahli Waris yang telah meninggal. 10. FC KTP, FC Akta Kelahiran dan FC surat nikah anak kandung para ahli waris yang telah meninggal 11. FC KTP 2 Orang saksi 12. Surat Kuasa bermaterai Rp. 10.000 beserta FC KTP Penerima kuasa (apabila dikuasakan); 13. Surat Laporan Kehilangan dari kepolisian apabila terdapat persyaratan yang hilang;
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pemohon mengambil nomor antrian di PTSP Kelurahan (Loket PTSP). 2. Pemohon menyerahkan berkas lengkap (Loket PTSP). 3. Petugas menerima berkas (Loket PTSP). 4. Petugas melakukan verifikasi berkas (Kelurahan). 5. Petugas memproses penanda tanganan Surat Pernyataan Ahli Waris (Kelurahan). 6. Pemohon menerima Surat Keterangan Ahli Waris (LoketPTSP).

3.	Jangka waktu	1 Hari Kerja/Pemohon (bila berkas lengkap)
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5.	Produk pelayanan	Surat Pernyataan Ahli Waris yang ditandatangani Lurah
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Nomor Telepon Kantor 021-5482206 2. Nomor Fax 021- 5482206 3. Email kel.kemanggisan@gmail.com 4. Kotak saran dan pengaduan

II. Standar Pelayanan Kependudukan

1. Standar Pelayanan Penerbitan Kartu Keluarga (KK)

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan pelayanan	1. Penerbitan KK baru bagi pendatang dalam dan luar Daerah - Surat Keterangan Pindah (SKP) - Biodata penduduk (untuk pendatang luar DKI Jakarta) - KK asli dan fotokopi KTP Penjamin - Surat Pernyataan jaminan tempat tinggal dari pemilik rumah (jika menumpang) 2. Penerbitan KK karena perubahan data a. KK dan KTP asli b. Surat Keterangan/bukti perubahan Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting/dokumen pendukung perubahan (FC Surat Nikah/kutipan Kematian/kutipan akta perceraian/kutipan akta kelahiran /ijazah/ Penetapan Pengadilan/Surat Keterangan Pindah Agama). 3. Penerbitan KK karena hilang/rusak a. Surat Keterangan hilang dari kepolisian atau KK yang rusak dan b. KTP-el
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pemohon mengambil nomor antrian di PTSP Kelurahan (Loket PTSP) 2. Pemohon mengisi Formulir (Satpel Dukcapil Kelurahan) 3. Pemohon menyerahkan berkas lengkap (Loket PTSP).

		4. Petugas menerima berkas (Loket PTSP) 5. Petugas melakukan verifikasi berkas (Satpel Dukcapil Kelurahan). 6. Petugas memproses pencetakan KK(Satpel Dukcapil Kelurahan) 7. Petugas menyerahkan KK kepada pemohon untuk ditandatangani Kepala Keluarga dan Ketua RT
3.	Jangka waktu	1 jam
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5.	Produk pelayanan	Kartu Keluarga
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1.Nomor Telepon Kantor 021-5482206 2.Nomor Fax 021-5482206 3.Email kel.kemanggisian@gmail.com 4.Kotak Saran dan Pengaduan

2. Standar Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el)

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan pelayanan	1. Penerbitan KTP-el baru Bagi Pemula (17 tahun) : a. Fotokopi KK b. Fotokopi Akta Kelahiran Bagi Pemula (dibawah 17 tahun dan sudah menikah) : a. KK asli b. Fotokopi Surat Nikah/Akta Perkawinan 2. Penerbitan KTP-el / Suket bagi pendatang dalam dan luar daerah (diberikan bersamaan dalam proses penerbitan KK) 3.Penerbitan KTP-el karena perubahan Biodata a. KK dan KTP asli b. Dokumen pendukung perubahan biodata (FC Surat Nikah/Akta Kematian/Akta Perceraian Akta Kelahiran /ijazah/ Penetapan Pengadilan/Surat Keterangan Pindah Agama) 4.Penerbitan KTP-el karena hilang atau rusak a. Surat Keterangan hilang dari kepolisian b. KTP-el yang rusak c. Fotokopi KK

2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pemohon mengambil nomor antrian di PTSP Kelurahan (Loket PTSP). 2. Pemohon menyerahkan berkas lengkap (Loket PTSP). 3. Petugas menerima berkas (Loket PTSP). 4. Petugas melakukan verifikasi berkas (Satpel. Dukcapil Kelurahan) 5. Petugas memproses perekaman KTP Elektronik (Satpel. Dukcapil Kelurahan) 6. Pemohon menerima bukti perekaman. (Satpel. Dukcapil Kelurahan) 7. Pemohon menerima KTP Elektronik/Suket (Loket PTSP)
3.	Jangka waktu	No. 1 s.d 6 selama 1 jam. No. 7 selama 3 hari kerja jika hasil konsolidasi data tunggal dan blanko KTP-el tersedia
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5.	Produk pelayanan	Kartu Tanda Penduduk Elektronik /Suket
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Nomor Telepon Kantor 021-5482206 2. Nomor Fax 021-5482206 3. Email kel.kemanggisian@gmail.com 4. Kotak saran dan pengaduan

3. Standar Pelayanan Surat Keterangan Pindah WNI dalam Wilayah DKI Jakarta

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan pelayanan	1. KTP asli yang akan pindah; 2. KK Asli .
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pemohon mengambil nomor antrian di PTSP Kelurahan. (Loket PTSP) 2. Pemohon menyerahkan berkas lengkap (Loket PTSP) 3. Petugas menerima berkas. (Loket PTSP) 4. Petugas melakukan verifikasi berkas. (Satpel Dukcapil Kelurahan) 5. Petugas memproses pencetakan Surat Keterangan Pindah WNI dalam wilayah DKI Jakarta dan KK baru bagi anggota keluarga yang tidak pindah(Satpel Dukcapil Kelurahan) 6. Pemohon menerima Surat Keterangan Pindah WNI dalam wilayah DKI Jakarta dan KK (Loket PTSP) dan dilakukan pencabutan KTP-el lama
3.	Jangka waktu	1jam

4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5.	Produk pelayanan	• Surat Keterangan Pindah WNI dalam wilayah DKI Jakarta • KK
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Nomor Telepon Kantor 021-5482206 2. Nomor Fax 021-5482206 3. Email kel.kemanggisian@gmail.com 4. Kotak saran dan pengaduan

4. Standar Pelayanan Pengantar Surat Keterangan Pindah dan Standar Pelayanan Surat Keterangan Pindah (SKP) WNI Ke Luar DKI Jakarta

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan pelayanan	1. KTP asli yang akan pindah; 2. KK Asli .
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pemohon mengambil nomor antrian di PTSP Kelurahan. (Loket PTSP) 2. Pemohon menyerahkan berkas lengkap (Loket PTSP) 3. Petugas menerima berkas. (Loket PTSP) 4. Petugas melakukan verifikasi berkas. (Satpel Dukcapil Kelurahan) 5. Petugas memproses Pengantar Surat Keterangan Pindah WNI ke luar wilayah DKI Jakarta dan KK baru bagi anggota keluarga yang tidak pindah (Satpel Dukcapil Kelurahan); 6. Petugas memproses penerbitan/ penandatanganan Surat Keterangan Pindah WNI ke luar wilayah DKI Jakarta (LoketPTSP) ke Sudin Dukcapil Kota/Kab (Satpel Dukcapil Kelurahan); 7. Pemohon menerima Surat Keterangan Pindah WNI ke luar wilayah DKI Jakarta dan KK (LoketPTSP) Catatan “ - Surat Pengantar SKP dapat disampaikan sendiri oleh Pemohon ke Sudin Dukcapil untuk proses SKP; atau Satpel Dukcapil Kelurahan yang menyampaikan ke Sudin Dukcapil untuk proses SKP.
3.	Jangka waktu	Nomor 1 sd 6, 1 jam (Surat Pengantar SKP) No. 7, 2 hari kerja (SKP)
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)

5.	Produk pelayanan	• Surat Pengantar Keterangan Pindah WNI ke luar wilayah DKI Jakarta • KK
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Nomor Telepon Kantor 021-5482206 2. Nomor Fax 021-5482206 3. Email kel.kemanggisian@gmail.com 4. Kotak saran dan pengaduan

5. Standar Pelayanan Surat Keterangan Pindah Datang (Dari Luar Wilayah DKI Jakarta)

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan pelayanan	1. Surat Keterangan Pindah dari daerah asal; 2. Biodata Penduduk; 3. Surat Pernyataan Jaminan Tempat Tinggal dari Pemilik Rumah/ Pengelola Rusun/ Pengelola Apartemen (jika menumpang) yang diketahui Ketua RT dan RW 4. KK dan KTP Penjamin (jika menumpang); 5. Fotokopi Akta Kelahiran; 6. Fotokopi Akta Perkawinan/Surat Nikah atau akta perceraian (bagi yang berstatus kawin atau cerai hidup). Catatan: • Persyaratan No. 5 dan 6 tidak diperlukan, jika biodata penduduk sudah terisi lengkap dan benar. • Jika pemohon belum memiliki akta kelahiran, maka akan memperoleh pelayanan pembuatan Akta Kelahiran. • Permohonan SKPD dilakukan bersamaan dengan permohonan KK dan KTP baru

2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pemohon mengambil nomor antrian di PTSP Kelurahan. (Loket PTSP) 2. Pemohon menyerahkan berkas lengkap (Loket PTSP) 3. Petugas menerima berkas. (Loket PTSP) 4. Petugas melakukan verifikasi berkas. (Satpel Dukcapil) 5. Petugas menyerahkan bukti permohonan kepada Pemohon (LoketPTSP) 6. Petugas memproses pengantar Surat Keterangan Pindah datang. (Satpel Dukcapil) 7. Petugas menyerahkan pengantar Surat Keterangan Pindah datang kepada Pemohon. (Loket PTSP) 8. Petugas mengajukan proses Surat Keterangan Pindah Datang ke Sudin Dukcapil (Satpel Dukcapil Kelurahan) 9. Petugas menindaklanjuti SKPD untuk memproses KK dan KTP; (Satpel Dukcapil Kelurahan) 10. Pemohon menerima KK dan KTP baru,serta menyerahkanKTP daerah.
3.	Jangka waktu	Nomor 1 sd 7 selama1 jam/Pemohon Nomor 8 sd 10 selama 2 hari (jika jarkodat nasional tidak ada gangguan)..
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5.	Produk pelayanan	• Surat Keterangan Pindah Datang (Dari Luar Wilayah DKI) • KK dan KTP-el
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1.Nomor Telepon Kantor 021-5482206 2.Nomor Fax 021-5482206 3.Email kel.kemanggisan@gmail.com 4.Kotak saran dan pengaduan

6 Standar Pelayanan Paket Layanan Surat Keterangan
Pelaporan/Pencatatan
Kelahiran

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan pelayanan	1. Surat Keterangan Kelahiran dari Puskesmas/ Bidan/ Rumah Sakit/ penolong kelahiran/ Kelurahan atau SPTJM; 2. KK orang tua 3. Fotokopi KTP orang tua; 4. Fotokopi Surat Nikah orang tua atau SPTJM; 5. Fotokopi KTP 2 orang Saksi.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pemohon mengambil nomor antrian di PTSP Kelurahan. (loket PTSP) 2. Pemohon menyerahkan berkas lengkap. (loket PTSP) 3. Petugas menerima berkas. (loket PTSP) 4. Petugas melakukan verifikasi berkas. (Satpel Dukcapil) 5. Petugas memintakan tandatangan Pemohon pada register akta kelahiran (Loket PTSP) 6. Petugas memproses pencetakan Surat Pelaporan Kelahiran, KK, Register dan Kutipan Akta Kelahiran, serta KIA (Satpel Dukcapil Kelurahan) 7. Petugas memproses penandatanganan Surat Pelaporan Kelahiran dan Register serta Kutipan Akta Kelahiran (Satpel Dukcapil Kelurahan) 8. Pemohon menerima Surat Keterangan Pelaporan Kelahiran, KK, Kutipan Akta Kelahiran dan KIA (untuk kelahiran baru) dan untuk data yang sudah masuk dalam KK hanya menerima Kutipan Akta Kelahiran (loket PTSP)
3.	Jangka waktu	Proses 1 s.d. 5 selama 1 jam Proses 6 s.d. 8 selama 1 hari (24 jam)
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5.	Produk pelayanan	Surat Keterangan Pelaporan Kelahiran, KK, Kutipan Akta Kelahiran dan KIA
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Nomor Telepon Kantor 021-5482206 2. Nomor Fax 021-5482206 3. Email kel.kemanggisian@gmail.com 4. Kotak saran dan pengaduan

*6. Standar Pelayanan Paket Layanan Surat Keterangan
Pelaporan/Akta Kematian*

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan pelayanan	1. Surat Keterangan Kematian dari Puskesmas/Surat Pemeriksaan Kematian dari RS; 2. KK dan KTP asli dari yang meninggal 3. Foto kopi KTP Pelapor dan 2 orang Saksi;
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pemohon mengambil nomor antrian di PTSP Kelurahan. (Loket PTSP) 2. Pemohon menyerahkan berkas lengkap (Loket PTSP) 3. Petugas menerima berkas. (Loket PTSP) 4. Petugas melakukan verifikasi berkas. (Satpel Dukcapil Kelurahan) 5. Petugas memproses pencetakan Surat Keterangan Pelaporan Kematian dan KK jika ada anggota keluarga yang ditinggalkan. (Satpel Dukcapil Kelurahan) 6. Petugas memproses penandatanganan Surat Keterangan Pelaporan Kematian dan KK. (Satpel Dukcapil Kelurahan) 7. Pemohon menandatangani register akta kematian dan menerima Surat Keterangan Pelaporan Kematian untuk pengurusan izin makam, serta memintakan tanda tangan kepala keluarga dan Ketua RT pada KK. (Loket PTSP) 8. Petugas memproses pencetakan register dan kutipan Akta Kematian, serta penandatanganan oleh PPS (Satpel Dukcapil Kelurahan) 9. Petugas memproses KTP-el suami/isteri Alm. (Satpel Dukcapil Kelurahan) 10. Pemohon menyerahkan KK lembar kedua, menerima Akta Kematian dan KTP-el suami/isteri Alm. (Loket PTSP)
3.	Jangka waktu	Nomor 1 s.d. 7, selama 1 jam Nomor 8 s.d. 10 selama 1 hari
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5.	Produk pelayanan	Surat Keterangan Pelaporan Kematian KK, Akta Kematian dan KTP-el (sepanjang blanko KTP-el tersedia)

6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1.Nomor Telepon Kantor 021-5482206 2.Nomor Fax 021- 5482206 3.Email Kel.kemanggisan@gmail.com 4.Kotak saran dan pengaduan
----	---	--

7. Standar Pelayanan Paket Layanan Surat Keterangan Pelaporan/ Akta Kematian (Di hari libur kerja)

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan pelayanan	1. Surat Keterangan Kematian dari Puskesmas/Surat Pemeriksaan Kematian dari RS; 2. KK dan KTP asli dari yang meninggal 3. Foto kopi KTP Pelapor dan 2 orang Saksi;
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pemohon menyerahkan berkas ke petugas piket 2. Petugas Piket Menerima Berkas 3. Petugas Piket melakukan verifikasi berkas 4. Petugas memproses pencetakan Surat Keterangan Pelaporan Kematian Sementara .
3.	Jangka waktu	Nomor 1 s.d. 7, selama 1 jam Nomor 8 s.d. 10 selama 1 hari
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis))
5.	Produk pelayanan	Surat Keterangan Pelaporan Kematian Sementara (Di hari libur kerja)
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Nomor Telepon Kantor 021-5482206 2. Nomor Fax 021- 5482206 3. Email Kel.kemanggisan@gmail.com 4. Kotak saran dan pengaduan

8. Standar Pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA)

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan pelayanan	1. Foto copy akta kelahiran 2. Foto copy KK dan KTP-el/ Suket orang tua atau wali (jika anak tidak tinggal satu KK dengan orang tuanya. 3. Pas Foto ukuran 3 x 4 (2 lembar), untuk anak yang berusia 5 s.d. 17 tahun kurang 1 hari

2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pemohon mengambil nomor antrian (loket PTSP) 2. Pemohon menyerahkan berkas lengkap (loket PTSP); 3. Petugas menerima dan melakukan verifikasi berkas (Satpel Dukcapil Kelurahan); 4. Petugas memproses penerbitan KIA (Satpel Dukcapil Kelurahan); 5. Petugas menyerahkan KIA kepada Pemohon (loket PTSP);
3.	Jangka waktu	1 hari
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5.	Produk pelayanan	KIA
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1.No. Telpn 021-5482206 2.Nomor Fax 021-5482206 3.Email kel. kemanggisian@gmail.com 4.Kotak saran dan pengaduan

6. Standar Pelayanan Penandatanganan Legalisasi KK dan KTP di Kelurahan

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan pelayanan	1. FC KTP Pemohon; 2. FC KK Pemohon; 3. FC KK dan KTP maksimal 10 lembar; 4. KK dan KTP aslinya.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pemohon mengambil nomor antrian di PTSP Kelurahan. (loket PTSP) 2. Pemohon menyerahkan berkas lengkap (loket PTSP) 3. Petugas menerima berkas. (loket PTSP) 4. Petugas melakukan verifikasi berkas (Satpel Dukcapil Kelurahan). 5. Petugas memproses penandatanganan legalisasi KK dan KTP (Satpel Dukcapil Kelurahan) 6. Pemohon menerima KK dan KTP yang telah dilegalisir (loket PTSP)
3.	Jangka waktu	2 jam/Pemohon (bila berkas lengkap)
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5.	Produk pelayanan	Legalisasi Produk Layanan Kelurahan
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Nomor Telepon Kantor 021-5482206 2. Nomor Fax 021-5482206 3. Nomor Telepon call center 0215482206 4. Email Kel.kemanggisian@gmail.com 5. Kotak saran dan pengaduan

III. Standar Pelayanan Urusan Perkawinan

1. Standar Pelayanan Pernikahan Pertama (Umum)

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan pelayanan	1. Usia minimal 19 tahun baik laki – laki atau perempuan; 2. Surat Pengantar yang ditandatangani RT/RW; 3. FC KTP dan FC KK Pemohon; 4. Surat pernyataan belum pernah menikah dari Pemohon bermaterai Rp 10.000 ditandatangani oleh 2 orang Saksi (yang tidak ada hubungan keluarga dengan Pemohon) dan diketahui oleh RT/RW 5. Bila Pemohon yang berusia diatas 24 tahun, maka Surat Pernyataan belum pernah menikah ditandatangani dan distempel RT/RW; 6. FC KTP 2 orang Saksi; 7. FC KTP dan FC KK Orang tua Pemohon (apabila masih hidup); 8. Surat Kuasa bermaterai Rp 10.000 beserta FC KTP Penerima Kuasa (apabila dikuasakan) 9. Sertifikat Layak Kawin dari Puskesmas Kecamatan setempat
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pemohon mengambil nomor antrian di PTSP Pemohon mengambil nomor antrian di PTSP Kelurahan. (Loket PTSP) 2. Pemohon menyerahkan berkas lengkap. (Loket PTSP) 3. Petugas menerima berkas. (Loket PTSP) 4. Petugas melakukan verifikasi berkas dan verifikasi database kependudukan ke Satpel Dukcapil. (Kelurahan) 5. Petugas memproses pembuatan N1 dan Surat Keterangan. (Kelurahan) 6. Petugas memproses Surat Keterangan, apabila Pemohon menikah di luar wilayah Kecamatan. (Kelurahan) 7. Petugas memproses penandatanganan N1 dan Surat Keterangan. (Kelurahan) 8. Pemohon menerima N1 dan Surat Keterangan (Loket PTSP)
3.	Jangka waktu	2 jam / Pemohon (bila berkas lengkap)
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5.	Produk pelayanan	Formulir N1 dan Surat Keterangan

6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Nomor Telepon Kantor 021-5482206 2. Nomor Fax 021- 5482206 3. Nomor Telepon/call center 4. PTSP 0215482206 5. Email Kel.kemanggisan@gmail.com 6. Kotak saran dan pengaduan
----	---	---

2. Standar Pelayanan Pernikahan Dibawah Umur (dibawah usia 19 tahun)

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan pelayanan	1. Surat izin Menikah dari Pengadilan Agama/dispensasi dari Pengadilan Agama; 2. Surat izin tertulis dari orang tua (N5); 3. Surat Pengantar yang ditandatangani RT/RW; 4. FC KTP dan FC KK Pemohon; 5. Surat pernyataan belum pernah menikah dari Pemohon bermaterai Rp 10.000 ditandatangani oleh 2 orang Saksi (yang tidak ada hubungan keluarga dengan Pemohon); 6. FC KTP 2 orang Saksi; 7. FC KTP dan FC KK Orang tua Pemohon (apabila masih hidup); 8. Surat Kuasa bermaterai Rp10.000 beserta FC KTP Penerima Kuasa (apabila dikuasakan). 9. Sertifikat Layak Kawin yang dikeluarkan oleh Puskesmas Kecamatan setempat.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pemohon mengambil nomor antrian di PTSP Kelurahan. (Loket PTSP) 2. Pemohon menyerahkan berkas lengkap. (Loket PTSP) 3. Petugas menerima berkas. (Loket PTSP) 4. Petugas melakukan verifikasi berkas. (Kelurahan) 5. Petugas memproses pembuatan Formulir N5 dan surat keterangan (Kelurahan) 6. Pemohon menerima Formulir N5 dan Surat Keterangan (Loket PTSP)
3.	Jangka waktu	2 jam /Pemohon (bila berkas lengkap)
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5.	Produk pelayanan	Formulir N5 dan Surat Keterangan
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Nomor Telepon Kantor 021-5482206 2. Nomor Fax 021-5482206 3. Nomor Telepon/call center PTSP 0215482206 4. Email kel.kemanggisan@gmail.com 5. Kotak saran dan pengaduan

3. Standar Pelayanan Pernikahan Kedua (Umum)

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan pelayanan	1. FC yang sudah dilegalisir + asli Akta Cerai dari Pengadilan Agama/ Akta Kematian/ Izin Poligami dari Pengadilan Agama; 2. N1, Surat Keterangan, surat izin dari istri dan dispensasi dari Pengadilan Agama; 3. Surat Pengantar yang ditandatangani RT/RW; 4. FC KTP dan FC KK Pemohon; 5. Surat pernyataan Duda/Janda yang belum pernah menikah lagi dari Pemohon bermaterai Rp 10.000 ditandatangani oleh 2 orang Saksi (yang tidak ada hubungan keluarga dengan Pemohon); 6. FC KTP 2 orang Saksi; 7. FC KTP dan FC KK Orang tua Pemohon (apabila masih hidup); 8. Surat Kuasa bermaterai Rp 10.000 beserta FC KTP Penerima Kuasa (apabila dikuasakan); 9. Sertifikat Layak kawin dari puskesmas kecamatan
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pemohon mengambil nomor antrian di PTSP Kelurahan. (Loket PTSP) 2. Pemohon menyerahkan berkas lengkap. (Loket PTSP) 3. Petugas menerima berkas. (Loket PTSP) 4. Petugas melakukan verifikasi berkas dan verifikasi database kependudukan ke Satpel Dukcapil . (Kelurahan) 5. Petugas melakukan verifikasi berkas. (Kelurahan) 6. Petugas memproses pembuatan Formulir N1 dan Surat Keterangan. (Kelurahan) 7. Petugas memproses penandatanganan Formulir N1,N6 dan Surat Keterangan. (Kelurahan) 8. Pemohon menerima formulir N1 dan Surat Keterangan. (Loket PTSP)
3.	Jangka waktu	2 jam / Pemohon (bila berkas lengkap)
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5.	Produk pelayanan	Formulir N1,N6 dan Surat Keterangan
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1.Nomor Telepon Kantor 021- 5482206 2.Nomor Fax 021- 5482206 3.Nomor Telepon/call center PTSP 0215482206 4.Email Kel.kemanggisan@gmail.com 5.Kotak saran dan pengaduan

4. Standar Pelayanan Pemberian Surat Keterangan Pengantar Perceraian

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan pelayanan	1. Surat Pengantar yang ditandatangani RT/RW; 2. FC KTP dan FC KK Pemohon; 3. Surat Pernyataan yang berisi alasan mengajukan gugatan cerai dari Pemohon bermaterai Rp 10.000 ditandatangan oleh 2 orang Saksi (yang tidak ada hubungan keluarga dengan Pemohon); 4. FC KTP 2 orang Saksi; 5. Surat Kuasa bermaterai Rp 10.000 beserta FC KTP Penerima Kuasa (apabila dikuasakan).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pemohon mengambil nomor antrian di PTSP Kelurahan. (Loket PTSP) 2. Pemohon menyerahkan berkas lengkap. (Loket PTSP) 3. Petugas menerima berkas. (Loket PTSP) 4. Petugas melakukan verifikasi berkas. (Kelurahan) 5. Petugas memproses pembuatan Surat Keterangan. (Kelurahan) 6. Petugas memproses penandatanganan Surat Keterangan. (Kelurahan) 7. Pemohon menerima Surat Keterangan Pengantar Perceraian. (Loket PTSP)
3.	Jangka waktu	2 jam / Pemohon (bila berkas lengkap)
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5.	Produk pelayanan	Surat Keterangan Pengantar Perceraian
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Nomor Telepon Kantor 021- 5482206 2. Nomor Fax 021- 5482206 3. Nomor Telepon/call center PTSP 0215482206 4. Email Kel.kemanggis@gmail.com 5. Kotak saran dan pengaduan

5 Standar Pelayanan Pemberian Surat Keterangan Kehilangan Pasangan (Ghaib)

	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan pelayanan	1. Surat Pengantar yang ditandatangani RT/RW; 2. FC KTP dan FC KK Pemohon; 3. Surat laporan kehilangan dari Kepolisian; 4. Surat Pernyataan dari Pemohon ber - materai Rp 10.000 ditandatangani oleh 2 orang Saksi dan diketahui RT/ RW 5. FC KTP 2 orang Saksi.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pemohon mengambil nomor antrian di PTSP Kelurahan. (LoketPTSP) 2. Pemohon menyerahkan berkas lengkap. (LoketPTSP) 3. Petugas menerima berkas. (LoketPTSP) 4. Petugas melakukan verifikasi berkas. (Kelurahan) 5. Petugas memroses pembuatan Surat Keterangan. (Kelurahan) 6. Petugas memroses penandatanganan Surat Keterangan. (Kelurahan) 7. Pemohon menerima Surat Keterangan Kehilangan Pasangan (Ghaib). (Loket PTSP).
3.	Jangka waktu	2 jam /Pemohon (bila berkas lengkap)
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5.	Produk pelayanan	Surat Keterangan Kehilangan Pasangan (Ghaib)
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Nomor Telepon Kantor 021- 5482206 2. Nomor Fax 021- 5482206 3. Nomor Telepon/call center PTSP 0215482206 4. Email kel.kemanggisan@gmail.com 5. Kotak saran dan pengaduan

6. Standar Pelayanan Pemberian Surat Pengantar Pencatatan Perkawinan

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan pelayanan	1. Usia sudah mencapai umur 19 (sembilan belas tahun baik laki – laki maupun perempuan; 2. Surat Pengantar yang ditandatangani RT/RW; 3. FC KTP, FC Akta Kelahiran dan FC KK Pemohon; 4. Surat pernyataan belum memiliki Akta Perkawinan bermaterai Rp 10.000

		ditandatangani oleh 2 orang saksi (yang tidak ada hubungan keluarga dengan pemohon); 5. FC KTP 2 orang Saksi; 6. FC KTP dan FC KK Orang tua Pemohon (apabila masih hidup); 7. Surat Pemberkatan Perkawinan (bagi yang sudah menikah); 8. Surat Kuasa bermaterai Rp 10.000 beserta FC KTP Penerima Kuasa (apabila dikuasakan). 9. Sertifikat Layak kawin dari Puskesmas Kecamatan setempat
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pemohon mengambil nomor antrian di PTSP Kelurahan. (LoketPTSP) 2. Pemohon menyerahkan berkas lengkap. (LoketPTSP) 3. Petugas menerima berkas. (LoketPTSP) 4. Petugas melakukan verifikasi berkas dan verifikasi database kependudukan ke Satpel Dukcapil . (Kelurahan) 5. Petugas memroses pembuatan Formulir N1 dan Surat Keterangan (Kelurahan) 6. Petugas memroses Surat Keterangan. (Kelurahan) 7. Petugas memroses penandatanganan Formulir N1 dan Surat Keterangan. (Kelurahan) 8. Pemohon menerima Formulir N1 dan Surat Keterangan. (Loket PTSP)
3.	Jangka waktu	2 jam / Pemohon (bila berkas lengkap)
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5.	Produk pelayanan	Formulir N1 dan Surat Keterangan
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Nomor Telepon Kantor 021- 5482206 2. Nomor Fax 021- 5482206 3. Nomor Telepon/call center PTSP 0215482206 4. Kel.kemanggis@gmail.com 5. Kotak saran dan pengaduan

IV Standar Pelayanan Urusan Lainnya.

1. Standar Pelayanan Pemberian Konsultasi Yang Berkaitan Dengan Administrasi Pemerintahan Umum

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan pelayanan	1. FC KTP /SIM/ Passport/ KITAS ; 2. Pemohon membawa berkas lengkap (bila ada)
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pemohon mengambil nomor antrian di PTSP Kelurahan (Loket PTSP) 2. Petugas mengarahkan kepada Seksi terkait sesuai bidang permasalahan. (PTSP)

		3. Petugas memberikan konsultasi. (Kelurahan) 4. Pemohon menandatangani Lembar Konsultasi. (Kelurahan) 5. Petugas menyimpan Lembar Konsultasi dan kelengkapan berkas Pemohon. (Kelurahan) 6. Pemohon selesai menerima konsultasi.
3.	Jangka waktu	2 jam /konsultasi
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5.	Produk pelayanan	Konsultasi Yang Berkaitan Dengan Administrasi Pemerintahan Umum
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Nomor Telepon Kantor 021- 5482206 2. Nomor Fax 021- 5482206 3. Nomor Telepon/call center PTSP 0215482206 4. Kel.kemanggisan@gmail.com 5. Kotak saran dan pengaduan

2. Standar Pelayanan Pemberian Surat Keterangan Untuk Layanan Lainnya.

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan pelayanan	1. Pengantar RT/ RW yang ditandatangani oleh Pengurus RT dan RW; 2. FC KTP dan FC KK Pemohon ; 3. Surat Pernyataan sesuai keperluan yang ditandatangani oleh Pemohon, Pengurus RT dan RW bermaterai Rp 10.000 4. Berkas dan data pendukung yang lengkap 5. Surat Kuasa bermaterai Rp 10.000 beserta FC KTP Penerima Kuasa (apabila dikuasakan).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pemohon mengambil nomor antrian di PTSP Kelurahan. (Loket PTSP) 2. Pemohon menyerahkan berkas lengkap. (Loket PTSP) 3. Petugas menerima berkas. (Loket PTSP) 4. Petugas melakukan verifikasi berkas. (Kelurahan) 5. Petugas memroses pembuatan Surat Keterangan. (Kelurahan) 6. Petugas memroses penandatanganan Surat Keterangan. (Kelurahan) 7. Pemohon menerima Surat Keterangan (Loket PTSP).
3.	Jangka waktu	2 jam /Pemohon (bila berkas lengkap)
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5.	Produk pelayanan	Surat Keterangan Untuk Layanan Lainnya

6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Nomor Telepon Kantor 021- 5482206 2. Nomor Fax 021- 5482206 3. Nomor Telepon/call center PTSP 0215482206 4. Kel.kemanggisian@gmail.com 5. Kotak saran dan pengaduan
----	---	--

3. Standar Pelayanan Penandatanganan Relas Pengadilan

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan pelayanan	Formulir isian yang ditandatangani oleh Juru Sita Pengadilan
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pemohon mengambil nomor antrian di PTSP Kelurahan. (Loket PTSP) 2. Petugas mengisi Formulir isian. (Kelurahan) 3. Petugas memproses penandatanganan relaas.(Kelurahan) 4. Pemohon menerima relaas pengadilan yang sudah ditandatangani oleh Lurah atau yang mewakili. (Loket PTSP)
3.	Jangka waktu	2 Jam per relaas
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5.	Produk pelayanan	Relaas Pengadilan yang sudah ditandatangani oleh Lurah atau yang mewakili
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Nomor Telepon Kantor 021- 5482206 2. Nomor Fax 021- 5482206 3. Nomor Telepon/call center PTSP 0215482206 4. Kel.kemanggisian@gmail.com 5. Kotak saran dan pengadu

4. Standar Pelayanan Penandatanganan Legalisasi Produk Layanan Kelurahan

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan pelayanan	1. FC KTP Pemohon; 2. FC KK Pemohon; 3. FC Produk layanan maksimal 10 lembar; 4. Produk layanan aslinya.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pemohon mengambil nomor antrian di PTSP Kelurahan. (Loket PTSP) 2. Pemohon menyerahkan berkas lengkap (Loket PTSP) 3. Petugas menerima berkas. (Loket PTSP) 4. Petugas melakukan verifikasi berkas. (Kelurahan). 5. Petugas memproses penandatanganan legalisasi produk layanan.(Kelurahan) 6. Pemohon menerima produk layanan yang telah dilegalisir. (Loket PTSP)

3.	Jangka waktu	2 jam /Pemohon (bila berkas lengkap)
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5.	Produk pelayanan	Legalisasi Produk Layanan Kelurahan
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Nomor Telepon Kantor 021- 5482206 2. Nomor Fax 021- 5482206 3. Nomor Telepon/call center PTSP 0215482206 4. Kel.kemanggisian@gmail.com 5. Kotak saran dan pengadu