



## KELURAHAN CIGANJUR

KEPUTUSAN LURAH KELURAHAN CIGANJUR

NOMOR 32 TAHUN 2024

TENTANG

PENETAPAN STANDAR PELAYANAN  
PADA KELURAHAN CIGANJUR

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA  
LURAH KELURAHAN CIGANJUR,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan, sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun, menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a serta untuk kelancaran peningkatan pelayanan kepada masyarakat, maka perlu menetapkan Standar Pelayanan Pada Kelurahan Ciganjur dengan Keputusan.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2007 tentang Pemerintahan Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta sebagai Ibukota Negara Kesatuan Republik Indonesia;
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan;
4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan antara Pemerintah, Pemerintahan Daerah Provinsi, dan Pemerintahan Daerah Kabupaten/Kota;
6. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah;
7. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem

- Pemerintahan Berbasis Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 182);
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
  9. Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2016 Tentang Pembentukan Dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta;
  10. Peraturan Gubernur Nomor 99 Tahun 2021 tentang Tata Naskah Dinas;
  11. Peraturan Gubernur Nomor 57 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah;
  12. Instruksi Gubernur Nomor 14 Tahun 2020 tentang Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan pada Perangkat Daerah.
  13. Instruksi Walikota Kota Administrasi Jakarta Selatan Nomor E-0009 Tahun 2022 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Kelurahan Dan Kecamatan

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : KEPUTUSAN LURAH KELURAHAN CIGANJUR TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA KELURAHAN CIGANJUR.

KESATU : Menetapkan Standar Pelayanan pada Kelurahan Ciganjur, yang terdiri dari :

- I. Standar Pelayanan Urusan Pertanahan dan Waris:
  1. Standar Pelayanan Surat Keterangan Riwayat Tanah (Tanah Milik Adat);
  2. Standar Pelayanan Surat Pengantar Permohonan Hak (Tanah Milik Negara);
  3. Standar Pelayanan Surat Keterangan Peningkatan Hak dari HGB ke Hak Milik;
  4. Standar Pelayanan Registrasi Surat Pernyataan Ahli Waris (WNI Pribumi);
- II. Standar Pelayanan Urusan Perkawinan:
  1. Standar Pelayanan Perkawinan Pertama (umum)
  2. Standar Pelayanan Perkawinan Dibawah Umur (dibawah Usia 19 tahun)
  3. Standar Pelayanan Perkawinan Kedua dan Selanjutnya (Umum)
- III. Standar Pelayanan Urusan Lainnya :
  1. Standar Pelayanan Surat Keterangan Pendaftaran Objek Pajak Baru
  2. Standar Pelayanan Keterangan Pemecahan Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang Pajak Bumi dan Bangunan
  3. Standar Pelayanan Surat Keterangan Penunjukan Alamat yang Sama
  4. Standar Pelayanan Surat Keterangan Penunjukan Orang yang Sama
  5. Standar Pelayanan Surat Keterangan Ghaib sebagai Persyaratan Perceraian

6. Standar Pelayanan Surat Keterangan Umum
7. Standar Pelayanan Penandatanganan Legalisasi Produk Layanan Kelurahan;
8. Standar Pelayanan Pemberian Konsultasi Yang Berkaitan dengan Administrasi Pemerintahan Umum;
9. Standar Pelayanan Relas Pengadilan.

Dengan rincian sebagaimana tercantum dalam lampiran Keputusan Lurah Kelurahan Ciganjur ini.

- KEDUA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU, wajib dilaksanakan oleh semua pihak yang terlibat dalam sistem, mekanisme dan prosedur dari alur pelayanan ini guna mempercepat dan meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat di Kelurahan Ciganjur dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, para pengawas/pembina, dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- KETIGA : Pelaksanaan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada KESATU dapat dilakukan secara manual dan secara daring melalui Jakevo.
- KEEMPAT : Evaluasi dan perubahan dalam penetapan dan penerapan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU dilaksanakan setahun sekali atau sesuai kebutuhan mengacu pada ketentuan peraturan perundang-undangan.
- KELIMA : Biaya untuk pelaksanaan Standar Pelayanan dalam Keputusan Lurah Kelurahan Ciganjur ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Dokumen Pelaksanaan Anggaran Kelurahan Ciganjur.
- KEENAM : Keputusan Lurah Kelurahan Ciganjur ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dan mencabut Keputusan Lurah Kelurahan Ciganjur Nomor 24 Tahun 2022 tentang Penetapan Standar Pelayanan Pada Kelurahan Ciganjur.

Ditetapkan di Jakarta  
pada tanggal 8 Mei 2024

LURAH KELURAHAN CIGANJUR,



Yuyun Ayunah, SKM, M.Si  
NIP 197102181992032002

Tembusan :

1. Walikota Kota Administrasi Jakarta Selatan
2. Kepala Biro Pemerintahan Setda Provinsi DKI Jakarta
3. Kepala Biro Organisasi dan Reformasi Birokrasi Setda Provinsi DKI Jakarta
4. Kepala Bagian Kepegawaian, Ketatalaksanaan dan Pelayanan Publik Setko Kota Adm. Jakarta Selatan
5. Camat Kecamatan Jagakarsa

Lampiran : Keputusan Lurah Kelurahan  
Ciganjur  
Nomor : 32 / 2024  
Tanggal : 8 Mei 2024

## **STANDAR PELAYANAN PADA KELURAHAN CIGANJUR**

### **A. PENDAHULUAN**

Kantor Kelurahan Ciganjur yang beralamat di Jalan Anda No. 1B merupakan salah satu kelurahan dalam wilayah Kecamatan Jagakarsa, dengan luas wilayah 337,6 Ha.

Kelurahan Ciganjur meliputi 6 Rukun Warga dan 63 Rukun Tetangga, dengan jumlah penduduk sebanyak 48.782 jiwa.

Adapun batas wilayah Kelurahan Ciganjur sebagai berikut:

1. Sebelah Utara : Jln Jagakrsa Raya, Kel Jagakrsa
2. Sebelah Timur : Jln Kahfi II, Kel Srengseng Sawah
3. Sebelah Barat : Kali Krukut, Depok Jawa Barat
4. Sebelah Selatan: Jln Warung Sifa, Jln Brigif Kel Cipedak

### **B. KOMPONEN STANDAR PELAYANAN TERKAIT PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)**

#### **1. Dasar Hukum**

Penyelenggaraan operasional pelayanan pada Kelurahan Ciganjur berdasarkan pada :

1. Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2007 tentang Pemerintahan Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta sebagai Ibukota Negara Kesatuan Republik Indonesia;
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan;
4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir Undang- Undang Nomor 9 Tahun 2015;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan antara Pemerintah, Pemerintahan Daerah Provinsi, dan Pemerintahan Daerah Kabupaten/ Kota;
6. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah;
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;

8. Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2016 Tentang Pembentukan Dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta;
9. Peraturan Gubernur Nomor 99 Tahun 2021 tentang Tata Naskah Dinas;
10. Peraturan Gubernur Nomor 57 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah;
11. Instruksi Gubernur Nomor 14 Tahun 2020 tentang Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan pada Perangkat Daerah.
12. Instruksi Walikota Kota Administrasi Jakarta Selatan Nomor E-0009 Tahun 2022 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kelurahan Dan Kecamatan

## II. Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas

Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas yang dimiliki oleh Kelurahan Ciganjur adalah sebagai berikut :

1. Gedung perkantoran;
2. Ruang tunggu;
3. Ruang laktasi;
4. Ruang pimpinan;
5. Ruang kerja;
6. Ruang pertemuan/aula;
7. Pendingin ruangan (AC);
8. Mushola;
9. Ruang Laktasi;
10. Toilet;
11. Toiletries (tissue, sabun, tempat sampah)
12. Kursi roda dan toilet untuk penyandang disabilitas;
13. Peralatan komputer dan printer;
14. Mesin foto copy;
15. Wifi gratis;
16. Mobil dan motor operasional;
17. Peralatan kerja PPSU;
18. Halaman Parkir kendaraan roda dua dan roda empat;

## III. Kompetensi Pelaksana

Sumber Daya Manusia pada Kelurahan Ciganjur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat memerlukan kompetensi tertentu sehingga dapat melaksanakan pelayanan secara optimal. Keberhasilan pelayanan didasarkan pada kompetensi yang dibutuhkan/sesuai dengan tugas masing masing sebagai berikut :

No.	Jabatan	Jenjang Pendidikan	Pelatihan
1.	Lurah	S2	PKP, Barjas.
2.	Sekretaris Kelurahan	S2	PKP, Barjas, Manajemen Proyek
3.	Kepala Seksi Pemerintahan	S1	Diklat Prajabatan
4.	Kepala Seksi Kesejahteraan Rakyat	S1	Diklat Teknis Pemerintahan Kecamatan dan Kelurahan serta Estate Management

5.	Kepala Seksi Ekonomi dan Pembangunan	SI	Diklat Teknis Pemerintahan Kecamatan dan Kelurahan serta Estate Management
----	--------------------------------------	----	--

#### IV. Pengawasan Internal

Sesuai dengan norma tata kelola organisasi yang baik maka faktor kontrol merupakan salah satu upaya untuk mengupayakan segala aktifitas dalam rangka mencapai tujuan agar selalu pada pola (*on the track*) dalam kerangka memperjuangkan visi dan misi yang telah ditetapkan, sehingga unit kontrol diperlukan untuk mendapatkan gambaran perjalanan aktifitas program dan kegiatan pada Kelurahan Ciganjur. Pengawasan internal dilaksanakan secara berjenjang dan dilaksanakan secara periodik, adapun jenjang pelaporannya sebagai berikut :

No.	Pelapor	Atasan Langsung	Laporan
1.	Lurah	Camat	Setiap bulan
2.	Sekretaris Kelurahan	Lurah	Setiap Hari
3.	Kepala Seksi Pemerintahan	Lurah	Setiap Hari
4.	Kepala Seksi Kesejahteraan Rakyat	Lurah	Setiap Hari
5.	Kepala Seksi Ekonomi dan Pembangunan	Lurah	Setiap Hari

#### V. Jumlah Pelaksana

Jumlah Sumber Daya Manusia di Kelurahan Ciganjur, terdiri dari :

No.	Jabatan	Uraian Tugas dalam Proses Pelayanan	Jumlah
1.	Lurah	Mengawasi, mengendalikan dan mengoordinasikan kegiatan pelayanan	1 org
2.	Sekretaris Kelurahan	Melaksanakan kegiatan ketatausahaan dan kerumahtangga	1 org
3.	Kepala Seksi Pemerintahan	Melakukan verifikasi berkas pelayanan dan pembinaan organisasi kemasyarakatan	1 org
4.	Kepala Seksi Kesejahteraan Rakyat	Melakukan pelayanan berkaitan dengan kegiatan ekonomi masyarakat, kebersihan dan pemeliharaan sarana dan prasarana umum di kelurahan	1 org
5.	Kepala Seksi Ekonomi dan Pembangunan	Melakukan pelayanan berkaitan dengan kesejahteraan rakyat, kesehatan dan pemberdayaan masyarakat	1 org
6.	Pelaksana Kelurahan	Membantu kegiatan administrasi dan operasional pelayanan	6 org
7.	PPSU :		
	a. Petugas Administrasi	a. Membantu tugas administrasi.	4 org

No.	Jabatan	Uraian Tugas dalam Proses Pelayanan	Jumlah
	b. Petugas Kebersihan	b. Menjaga kebersihan dan kenyamanan kantor.	3 org
Jumlah Total			18 org

#### VI. Jaminan Pelayanan

Jaminan pelayanan yang diberikan Kelurahan Ciganjur berupa:

1. Proses pelayanan dilakukan setelah berkas persyaratan Pemohon lengkap;
2. Pemohon dilayani sesuai nomor antrian;
3. Produk layanan yang akuntabel;
4. Tersedianya akses pelayanan untuk penyandang disabilitas; dan
5. Senyum, Salam, Sapa, Santun (4S).

#### VII. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan

Jaminan keamanan dan keselamatan terhadap pelayanan yang diberikan Kelurahan Ciganjur saat ini, antara lain :

1. Bebas dari pungutan liar;
2. Keamanan dan kenyamanan area parkir;
3. Jaminan kenyamanan toilet yang bersih.
4. Kerahasiaan dokumen;
5. Tersedianya AC di ruang tunggu;
6. Tersedianya ruang laktasi;

#### VIII. Evaluasi Kinerja Pelaksana

Penilaian kinerja pelaksana pada Kelurahan Ciganjur dilakukan untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan setiap 1 tahunan.

### C. KOMPONEN STANDAR PELAYANAN TERKAIT PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE POINT)

#### 1. Standar Pelayanan Urusan Pertanahan dan Waris

1. Standar Pelayanan Surat Keterangan Riwayat Tanah (Tanah Milik Adat)

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Foto copy KTP el dan KK pemohon;</li> <li>2. Foto copy Bukti Kepemilikan Tanah dengan asal usul riwayat yang jelas;</li> <li>3. Foto copy PBB tahun berjalan yang sudah dibayar;</li> <li>4. Surat Pengantar ditandatangani RT/RW;</li> <li>5. Surat Permohonan dari Pemilik Tanah;</li> <li>6. Surat Pernyataan Tidak Sengketa ditandatangani oleh :</li> </ol>

No.	Komponen	Uraian
		a. Pemohon (bermaterai); b. 2 (dua) orang saksi; c. RT & RW (distempel). (melampirkan Fotocopy KTP 2 orang saksi) 7. Surat Pernyataan Penguasaan Fisik ditandatangani oleh : a. Pemohon (bermaterai); b. 2 (dua) orang saksi; c. RT & RW (distempel). (melampirkan Fotocopy KTP 2 orang saksi) 8. Surat Pernyataan Kebenaran data dan Keabsahan dokumen bermaterai; 9. Surat Pernyataan Ahli Waris, jika dibutuhkan; 10. Surat Kuasa bermaterai, bila dikuasakan; 11. Foto/dokumentasi lokasi & batas-batas tanah Pemohon; 12. Menunjukkan bukti dokumen/bukti kepemilikan tanah asli.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pemohon mengambil nomor antrian di PTSP Kelurahan (PTSP); 2. Pemohon menyerahkan berkas lengkap kepada petugas (PTSP); 3. Petugas melakukan verifikasi berkas dan survey lokasi (Kelurahan); 4. Petugas memproses dokumen surat Keterangan Riwayat Tanah (Kelurahan); 5. Pemohon menerima Surat Keterangan Riwayat Tanah (Loket PTSP).
3.	Jangka waktu	3 Hari Kerja/ Pemohon (setelah berkas lengkap dan hasil verifikasi/ survei lokasi memenuhi persyaratan)
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5.	Produk pelayanan	Surat Keterangan Riwayat Tanah yang ditandatangani oleh Lurah
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Nomor Telepon/call center PTSP Kelurahan 021-7873642/ 021-7866054/ WA. 085771696242; 2. Kanal Pengaduan Masyarakat yang terintegrasi dengan Aplikasi CRM.

2. Standar Pelayanan Surat Pengantar Permohonan Hak (Tanah Milik Negara)

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan pelayanan	1. Foto copy KTP el dan KK Pemohon; 2. Foto copy alas hak dengan asal usul riwayatnya jelas; 3. Foto copy Pelunasan PBB 10 tahun yang sudah dibayar; 4. Surat Pengantar ditandatangani

No.	Komponen	Uraian
		RT/RW; 5. Surat Permohonan dari Pemohon; 6. Surat Pernyataan Penguasaan Fisik dan tidak sengketa (sesuai dengan Permen Agraria/Kepala BPN No. 18 Tahun 2021) ditandatangani oleh : a. Pemohon (bermaterai); b. 2 (dua) orang saksi; c. RT & RW (distempel); (melampirkan Fotocopy KTP 2 orang saksi) 7. Surat Pernyataan Kebenaran data dan Keabsahan dokumen bermaterai; 8. Surat Pernyataan Ahli Waris, jika dibutuhkan; 9. Surat Kuasa bermaterai dan Fotocopy KTP Penerima Kuasa, bila dikuasakan; 10. Foto/dokumentasi lokasi & batas-batas tanah Pemohon; 11. Menunjukkan bukti dokumen/alas hak asli. 12. Fotocopy Akte Perusahaan apabila Pemohon berupa PT / Perusahaan / Yayasan
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pemohon mengambil nomor antrian di PTSP Kelurahan (PTSP); 2. Pemohon menyerahkan persyaratan lengkap kepada petugas (PTSP); 3. Petugas melakukan verifikasi berkas dan Suvei Lokasi (Kelurahan); 4. Petugas memproses dokumen Surat Pengantar Permohonan Hak (Kelurahan); 5. Pemohon menerima Surat Pengantar Permohonan Hak (PTSP).
3.	Jangka waktu	3 Hari Kerja/Pemohon (setelah berkas lengkap dan hasil verifikasi/ survei lokasi memenuhi persyaratan)
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5.	Produk pelayanan	Surat Pengantar Permohonan Hak yang ditandatangani oleh Lurah
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Nomor Telepon/call center PTSP Kelurahan 021-7873642/ 021-7866054/ WA. 085771696242; 2. Kanal Pengaduan Masyarakat yang terintegrasi dengan Aplikasi CRM.

### 3. Standar Pelayanan Surat Keterangan Peningkatan Hak dari HGB ke Hak Milik

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan pelayanan	1. Foto copy KTP el dan KK Pemohon; 2. Foto copy sertifikat HGB; 3. Foto copy PBB tahun berjalan yang sudah dibayar;

No.	Komponen	Uraian
		4. Surat Pernyataan dari Pemilik bahwa tanah tersebut digunakan sebagai rumah tinggal ditandatangani oleh; <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pemohon (bermaterai)</li> <li>b. 2 (dua) orang saksi;</li> <li>c. RT &amp; RW (distempel);</li> </ol> (melampirkan Fotocopy KTP 2 orang saksi) 5. Surat Pengantar ditandatangani RT/RW; 6. Surat Permohonan dari Pemilik Tanah; 7. Surat Pernyataan Tidak Sengketa ditandatangani oleh : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pemohon (bermaterai);</li> <li>b. 2 (dua) orang saksi;</li> <li>c. RT &amp; RW (distempel);</li> </ol> 8. Surat Pernyataan Penguasaan Fisik ditandatangani oleh : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pemohon (bermaterai);</li> <li>b. 2 (dua) orang saksi;</li> <li>c. RT &amp; RW (distempel);</li> </ol> (melampirkan Fotocopy KTP 2 orang saksi) 9. Surat Pernyataan Keabsahan dokumen bermaterai; 10. Surat Pernyataan Ahli Waris, jika dibutuhkan; 11. Surat Kuasa bermaterai, bila dikuasakan; 12. Foto/dokumentasi lokasi & batas-batas tanah Pemohon; 13. Menunjukkan bukti dokumen aslinya.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pemohon mengambil nomor antrian di PTSP Kelurahan (PTSP); 2. Pemohon menyerahkan persyaratan lengkap kepada petugas (PTSP); 3. Petugas melakukan verifikasi berkas dan survey lokasi (Kelurahan); 4. Petugas memproses dokumen Surat Peningkatan Hak dari HGB ke Hak Milik (Kelurahan); 5. Pemohon menerima Surat Peningkatan Hak dari HGB ke Hak Milik (PTSP).
3.	Jangka waktu	2 Hari Kerja/Pemohon (setelah berkas lengkap dan hasil verifikasi/ survei lokasi memenuhi persyaratan)
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5.	Produk pelayanan	Surat Keterangan (PM-1) Peningkatan Hak dari HGB ke Hak Milik yang ditandatangani oleh Lurah
6.	Penanganan pengaduan, saran	1. Nomor Telepon/call center PTSP Kelurahan 021-7873642/ 021-

No.	Komponen	Uraian
	dan masukan	7866054/ WA. 085771696242; 2. Kanal Pengaduan Masyarakat yang terintegrasi dengan Aplikasi CRM.

4. Standar Pelayanan Registrasi Surat Pernyataan Ahli Waris (WNI Pribumi)

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat Pengantar yang ditandatangani RT / RW;</li> <li>2. Surat Pernyataan dari Ahli Waris bermaterai yang ditandatangani oleh               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pemohon (bermaterai)</li> <li>b. 2 orang saksi</li> <li>c. RT / RW (stempel)</li> </ol>               (melampirkan Fotocopy KTP 2 orang saksi dan untuk anak di bawah umur/ tidak memiliki KTP memberikan CAP Jempol dan ditandatangani Wali bertindak atas nama Anak/Penerima Waris Pada Surat Pernyataan Ahli Waris dan Saksi)             </li> <li>3. Foto sebagai bukti pada saat Penandatanganan Surat Pernyataan Ahli Waris dan Saksi;</li> <li>4. Foto copy dan asli KTP c) para Ahli Waris;</li> <li>5. Foto copy dan asli KK para Ahli Waris; (untuk anak di bawah umur/ tidak memiliki KTP memberikan CAP Jempol dan ditandatangani Wali bertindak atas nama Anak/Penerima Waris Pada Surat Pernyataan Ahli Waris dan Saksi)</li> <li>6. Foto copy dan asli Akta Kelahiran para Ahli Waris;</li> <li>7. Foto copy dan asli Surat Nikah para Ahli Waris, apabila menikah;</li> <li>8. Foto copy dan asli Akta Cerai, apabila bercerai;</li> <li>9. Foto copy dan asli Surat Kematian pewaris / akta kematian / surat keterangan pelaporan kematian / surat keterangan kematian dari rumah sakit / puskes / uyankes, apabila ada ahli waris yang meninggal dunia;</li> <li>10. Foto copy dan asli KTP istri/suami dan anak para Ahli Waris yang telah meninggal;</li> <li>11. Surat Pernyataan Keabsahan dokumen bermaterai;</li> <li>12. Surat Kuasa bermaterai dan fotocopy KTP e) penerima kuasa, apabila dikuasakan.</li> </ol>

No.	Komponen	Uraian
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon mengambil nomor antrian di PTSP Kelurahan (PTSP);</li> <li>2. Pemohon menyerahkan persyaratan lengkap kepada petugas (PTSP);</li> <li>3. Petugas melakukan verifikasi berkas (Kelurahan);</li> <li>4. Petugas memproses dokumen Registrasi Surat Pernyataan Ahli Waris (Kelurahan);</li> <li>5. Pemohon menerima Surat Pernyataan Ahli Waris (PTSP).</li> </ol>
3.	Jangka waktu	3 Hari Kerja/Pemohon (bila berkas lengkap dan verifikasi memenuhi persyaratan)
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5.	Produk pelayanan	Surat pernyataan ahli waris yang ditandatangani Lurah
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nomor Telepon/call center PTSP Kelurahan 021-7873642/ 021-7866054/ WA. 085771696242;</li> <li>2. Kanal Pengaduan Masyarakat yang terintegrasi dengan Aplikasi CRM.</li> </ol>

## II. Standar Pelayanan Urusan Perkawinan

### 1. Pelayanan Perkawinan Pertama (Umum)

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Usia paling sedikit 19 tahun untuk laki-laki dan perempuan;</li> <li>2. KTP el asli dan KK asli Pemohon dan Calon;</li> <li>3. Surat Pengantar yang ditandatangani RT dan RW;</li> <li>4. Surat Pernyataan belum pernah kawin dari Pemohon disaksikan paling sedikit 2 (dua) orang saksi bermeterai cukup;</li> <li>5. Akta Kelahiran asli Pemohon;</li> <li>6. KTP Asli 2 (dua) orang Saksi;</li> <li>7. KTP Asli dan KK asli orang tua Pemohon (apabila masih hidup) / Akta Kematian / Surat Keterangan Kematian (jika sudah meninggal) / Akta Cerai jika telah bercerai;</li> <li>8. Sertifikat Layak Kawin dari Puskesmas Kecamatan setempat; dan</li> <li>9. Surat Kuasa beserta KTP asli Penerima Kuasa bermeterai cukup apabila dikuasakan;</li> </ol>
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<p>Pelayanan secara Tatap Muka</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon mengambil nomor antrian di PTSP Kelurahan (PTSP);</li> <li>2. Pemohon menyerahkan berkas lengkap (PTSP);</li> <li>3. Petugas melakukan verifikasi</li> </ol>

No.	Komponen	Uraian
		berkas (Kecamatan); 4. Petugas memeroses penandatanganan Surat Keterangan dispensasi kawin (Kecamatan); 5. Pemohon Surat Keterangan Pelayanan Masyarakat (Pengantar Kawin) dan Formulir Pengantar Kawin (N1) (PTSP).  Pelayanan secara Daring (SE Sekda Nomor 38/SE/2022) 1. Pemohon mengunggah persyaratan kedalam sistem <i>jakevo.jakarta.go.id</i> dalam bentuk pindai / scan (PTSP); 2. Petugas menerima dan melakukan verifikasi <i>checklist</i> kelengkapan persyaratan (Kelurahan); 3. Petugas membuat draft Surat Keterangan (Kelurahan); 4. Petugas memproses penandatanganan Formulir Kawin dan Pelayanan Surat Keterangan Untuk Perkawinan (Kelurahan); dan 5. Pemohon menerima Surat Keterangan Pelayanan Masyarakat (Pengantar Kawin) dan Formulir Pengantar Kawin (N1)
3.	Jangka waktu	1 Hari Kerja/Pemohon (bila berkas lengkap)
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5.	Produk pelayanan	Formulir Surat Keterangan Pelayanan Masyarakat (Pengantar Kawin) dan Formulir Pengantar Kawin (N1)
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Nomor Telepon/call center PTSP Kelurahan 021-7873642/ 021-7866054/ WA. 085771696242; 2. Kanal Pengaduan Masyarakat yang terintegrasi dengan Aplikasi CRM.

## 2. Pelayanan Perkawinan Dibawah Umur (dibawah usia 19 tahun)

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan pelayanan	1. KTP el asli dan KK Pemohon dan calon; 2. Surat izin Kawin dari Pengadilan Agama (islam) /dispensasi dari Pengadilan Agama; 3. Surat Pengantar yang ditandatangani RT dan RW; 4. Surat Pernyataan belum pernah kawin dari Pemohon disaksikan 2 (dua) orang saksi bermeterai cukup; 5. KTP asli 2 (dua) orang Saksi; dan 6. KTP asli dan KK asli orang tua

No.	Komponen	Uraian
		Pemohon (apabila masih hidup); dan 7. Surat Kuasa beserta KTP asli Penerima Kuasa bermeterai cukup apabila dikuasakan.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	Pelayanan secara Tatap Muka 1. Pemohon mengambil nomor antrian di PTSP Kelurahan (PTSP); 2. Pemohon menyerahkan berkas lengkap (PTSP); 3. Petugas melakukan verifikasi berkas (Kelurahan); 4. Petugas memproses penandatanganan Surat Keterangan Pelayanan Perkawinan dibawah Umur (dibawah usia 19 tahun); 5. Pemohon menerima Formulir Kawin (N1) dan Surat Keterangan Pelayanan Perkawinan dibawah Umur (dibawah usia 19 tahun) untuk Perkawinan (PTSP).  Pelayanan secara Daring (SE Sekda Nomor 38/SE/2022) 1. Pemohon mengunggah persyaratan kedalam sistem <a href="http://jakevo.jakarta.go.id">jakevo.jakarta.go.id</a> dalam bentuk pindai / scan (PTSP); 2. Petugas menerima dan melakukan verifikasi checklist kelengkapan persyaratan (Kelurahan); 3. Petugas membuat draft Surat Keterangan (Kelurahan); 4. Petugas memproses penandatanganan Formulir Kawin dan Pelayanan Surat Keterangan Untuk Perkawinan (Kelurahan); dan 5. Pemohon menerima Formulir Pengantar Kawin (N1) dan Surat Keterangan Perkawinan dibawah Umur (dibawah usia 19 tahun) untuk Perkawinan.
3.	Jangka waktu	1 (satu) hari kerja / Pemohon (bila berkas lengkap)
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5.	Produk pelayanan	Formulir Kawin (N1) dan Surat Keterangan Perkawinan dibawah Umur (dibawah usia 19 tahun) untuk Perkawinan
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Nomor Telepon/call center PTSP Kelurahan 021-7873642/ 021-7866054; 2. Kanal Pengaduan Masyarakat yang terintegrasi dengan Aplikasi CRM.

## 3. Pelayanan Perkawinan Kedua dan Selanjutnya (Umum)

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. KTP el asli dan KK asli Pemohon dan calon;</li> <li>2. Akta Cerai dari Pengadilan Agama/Pengadilan Negeri/Akta Kematian/Surat Keterangan Kematian/Izin poligami dari Pengadilan Agama;</li> <li>3. Surat Pengantar yang ditandatangani RT dan RW;</li> <li>4. Surat pernyataan belum pernah kawin lagi dari Pemohon disaksikan 2 (dua) orang saksi bermeterai cukup;</li> <li>5. Akta Kelahiran asli Pemohon;</li> <li>6. KTP Asli 2 (dua) orang Saksi;</li> <li>7. KTP Asli dan KK asli orang tua Pemohon (apabila masih hidup)/Akta Kematian (jika sudah meninggal)/ Akta Cerai jika telah bercerai; dan</li> <li>8. Sertifikat Layak Kawin Pemohon dan Calon dari Puskesmas Kecamatan setempat; dan</li> <li>9. Surat Kuasa beserta KTP asli Penerima Kuasa bermeterai apabila dikuasakan;</li> </ol>
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<p>Pelayanan secara Tatap Muka</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon mengambil nomor antrian di PTSP Kelurahan (PTSP);</li> <li>2. Pemohon menyerahkan berkas lengkap (PTSP);</li> <li>3. Petugas melakukan verifikasi berkas (Kecamatan);</li> <li>4. Petugas memproses penandatanganan Surat Keterangan dispensasi kawin (Kecamatan);</li> <li>5. Pemohon menerima Surat Keterangan Pelayanan Masyarakat (Pengantar Kawin) dan Formulir Pengantar Kawin N1 serta N6 bila status pemohon cerai mati (PTSP).</li> </ol> <p>Pelayanan secara Daring (SE Sekda Nomor 38/SE/2022)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon mengunggah persyaratan kedalam sistem <i>jakevo.jakarta.go.id</i> dalam bentuk pindai/scan (PTSP);</li> <li>2. Petugas menerima dan melakukan verifikasi <i>checklist</i> kelengkapan persyaratan (Kelurahan);</li> <li>3. Petugas membuat draft Surat Keterangan;</li> <li>4. Petugas memproses penandatanganan Formulir Kawin dan Pelayanan Surat Keterangan</li> </ol>

No.	Komponen	Uraian
		Untuk Perkawinan (Kelurahan); dan 5. Pemohon menerima Surat Keterangan Pelayanan Masyarakat (Pengantar Kawin) dan Formulir Pengantar Kawin N1 serta N6 bila status pemohon cerai mati.
3.	Jangka waktu	1 Hari Kerja/Pemohon (bila berkas lengkap).
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5.	Produk pelayanan	Surat Keterangan Pelayanan Masyarakat (Pengantar Kawin) dan Formulir Pengantar Kawin N1 serta N6 bila status pemohon cerai mati.
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Nomor Telepon/call center PTSP Kelurahan 021-7873642/ 021-7866054/ WA. 085771696242; 2. Kanal Pengaduan Masyarakat yang terintegrasi dengan Aplikasi CRM.

### III. Standar Pelayanan Urusan Lainnya

#### 1. Pelayanan Surat Pengantar Pendaftaran PBB Objek Pajak baru

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat permohonan tertulis dari wajib pajak/dikuasakan;</li> <li>2. KTP el Asli dan KK asli Pemohon;</li> <li>3. Surat Kuasa beserta KTP asli Penerima Kuasa bermeterai cukup apabila dikuasakan;</li> <li>4. Surat Pengantar yang ditandatangani RT dan RW;</li> <li>5. Surat Pernyataan penguasaan fisik dari yang bersangkutan disaksikan paling sedikit 2 (dua) orang saksi yang dapat dipercaya;</li> <li>6. KTP asli para saksi;</li> <li>7. Akta Jual Beli (AJB)/Hibah/Waris/Akta Pembagian Hak Bersama (APHB)/Hak Guna Bersama (HGB)/Sertifikat Hak Milik (SHM) dan Menunjukkan asli dokumen tersebut;</li> <li>8. Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang Pajak Bumi dan Bangunan (SPPT PBB) asli tetangga;</li> <li>9. Asli Surat Setoran Pajak Daerah Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan (SSPD-BPHTB) yang sudah diverifikasi oleh Unit Pelayanan Pemungutan Pajak Daerah (UPPPD) (jika ada); dan</li> <li>10. Izin Mendirikan Bangunan (IMB)/Izin Penggunaan bangunan (IPB) asli (jika ada).</li> </ol>

No.	Komponen	Uraian
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<p>Pelayanan secara Tatap Muka</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon mengambil nomor antrian di PTSP Kecamatan (PTSP);</li> <li>2. Pemohon menyerahkan berkas lengkap (PTSP);</li> <li>3. Petugas melakukan verifikasi berkas (Kecamatan);</li> <li>4. Petugas memproses penandatanganan Surat Keterangan dispensasi kawin (Kecamatan);</li> <li>5. Pemohon menerima Surat Pengantar Pendaftaran PBB Objek Pajak baru (PTSP).</li> </ol> <p>Pelayanan secara Daring (SE Sekda Nomor 38/SE/2022)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon mengunggah persyaratan kedalam sistem <i>jakevo.jakarta.go.id</i> dalam bentuk pindai/scan (PTSP);</li> <li>2. Petugas menerima dan melakukan verifikasi <i>checklist</i> kelengkapan persyaratan (Kelurahan);</li> <li>3. Petugas membuat draft Surat Keterangan (Kelurahan);</li> <li>4. Petugas memproses penandatanganan Formulir Kawin dan Pelayanan Surat Keterangan Untuk Perkawinan (Kelurahan); dan</li> <li>5. Pemohon menerima Surat Pengantar Pendaftaran PBB Objek Pajak baru.</li> </ol>
3.	Jangka waktu	1 Hari Kerja/Pemohon (bila berkas lengkap dan hasil verifikasi/ survei memenuhi persyaratan)
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5.	Produk pelayanan	Surat Pengantar Pendaftaran PBB Objek Pajak Baru
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nomor Telepon/call center PTSP Kelurahan 021-7873642/ 021-7866054/ WA. 085771696242;</li> <li>2. Kanal Pengaduan Masyarakat yang terintegrasi dengan Aplikasi CRM.</li> </ol>

2. Pelayanan Pengantar Pemecahan Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang Pajak Bumi dan Bangunan (PBB)

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat permohonan tertulis dari wajib pajak/dikuasakan;</li> <li>2. Surat Kuasa beserta KTP asli Penerima Kuasa bermeterai cukup apabila dikuasakan;</li> <li>3. Surat Pengantar yang ditandatangani RT dan RW;</li> </ol>

No.	Komponen	Uraian
		<ol style="list-style-type: none"> <li>4. Surat Pernyataan penguasaan fisik dari yang bersangkutan disaksikan paling sedikit 2 (dua) orang saksi yang dapat dipercaya untuk masing-masing objek pecahan;</li> <li>5. KTP Asli dan KK asli masing-masing Pemohon;</li> <li>6. KTP asli para saksi;</li> <li>7. Akta Jual Beli (AJB)/Hibah/Waris/Akta Pembagian Hak Bersama (APHB)/Hak Guna Bersama (HGB)/Sertifikat Hak Milik (SHM) dan Menunjukkan asli dokumen tersebut;</li> <li>8. Asli Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang Pajak Bumi dan Bangunan sektor Pedesaan dan Perkotaan (SPPT PBB-P2) yang dimohonkan pemecahan (SPPT PBB-P2 induk);</li> <li>9. Asli Surat Setoran Pajak Daerah Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan (SSPD-BPHTB) asli yang sudah diverifikasi oleh UPPPD (jika ada); dan</li> <li>10. Izin Mendirikan Bangunan (IMB)/Izin Penggunaan bangunan (IPB) asli (jika ada).</li> </ol>
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<p>Pelayanan secara Tatap Muka</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon mengambil nomor antrian di PTSP Kecamatan (PTSP);</li> <li>2. Pemohon menyerahkan berkas lengkap (PTSP);</li> <li>3. Petugas melakukan verifikasi berkas (Kecamatan);</li> <li>4. Petugas memproses penandatanganan Surat Keterangan dispensasi kawin (Kecamatan);</li> <li>5. Pemohon menerima Surat Pengantar Pemecahan Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang PBB (PTSP).</li> </ol> <p>Pelayanan secara Daring (SE Sekda Nomor 38/SE/2022)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon mengunggah persyaratan kedalam sistem <i>jakevo.jakarta.go.id</i> dalam bentuk pindai/scan (PTSP);</li> <li>2. Petugas menerima dan melakukan verifikasi <i>checklist</i> kelengkapan persyaratan (Kelurahan);</li> <li>3. Petugas membuat draft Surat Keterangan (Kelurahan);</li> <li>4. Petugas memproses penandatanganan Formulir Kawin dan Pelayanan Surat Keterangan</li> </ol>

No.	Komponen	Uraian
		Untuk Perkawinan (Kelurahan); dan 5. Pemohon menerima Surat Pengantar Pemecahan Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang PBB.
3.	Jangka waktu	1 Hari Kerja/Pemohon (bila berkas lengkap)
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5.	Produk pelayanan	Surat Pengantar Pemecahan Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang PBB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Nomor Telepon/call center PTSP Kelurahan 021-7873642/ 021-7866054/ WA. 085771696242; 2. Kanal Pengaduan Masyarakat yang terintegrasi dengan Aplikasi CRM.

### 3. Pelayanan Surat Keterangan Penunjukan Alamat yang Sama

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. KTP cl Asli dan KK asli Pemohon;</li> <li>2. Foto lokasi objek;</li> <li>3. Surat Kuasa beserta KTP asli Penerima Kuasa bermeterai cukup apabila dikuasakan;</li> <li>4. Surat Pengantar yang ditandatangani RT dan RW;</li> <li>5. Surat Pernyataan dari Pemohon disaksikan 2 (dua) orang saksi dari lingkungan setempat yang menyatakan bahwa alamat objek satu dan dikuatkan oleh pengurus RT dan RW bermeterai cukup;</li> <li>6. Surat Pernyataan Keabsahan dokumen bermeterai cukup;</li> <li>7. Dokumen-dokumen asli yang terdapat perbedaan alamat; dan</li> <li>8. PBB tahun berjalan asli yang sudah dibayar.</li> </ol>
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<p>Pelayanan secara Tatap Muka</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon mengambil nomor antrian di PTSP Kecamatan (PTSP);</li> <li>2. Pemohon menyerahkan berkas lengkap (PTSP);</li> <li>3. Petugas melakukan verifikasi berkas (Kelurahan);</li> <li>4. Petugas memproses penandatanganan Surat Keterangan dispensasi kawin (Kecamatan);</li> <li>5. Pemohon menerima Surat Keterangan Penunjukan Alamat yang Sama (PTSP).</li> </ol> <p>Pelayanan secara Daring (SE Sekda Nomor 38/SE/2022)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon mengunggah persyaratan kedalam sistem <i>jakevo.jakarta.go.id</i> dalam bentuk pindai/scan (PTSP);</li> <li>2. Petugas menerima dan melakukan</li> </ol>

No.	Komponen	Uraian
		<p>verifikasi <i>checklist</i> kelengkapan persyaratan (Kelurahan);</p> <p>3. Petugas membuat draft Surat Keterangan (Kelurahan);</p> <p>4. Petugas memproses penandatanganan Formulir Kawin dan Pelayanan Surat Keterangan Untuk Perkawinan (Kelurahan); dan</p> <p>5. Pemohon menerima Surat Keterangan Penunjukan Alamat yang Sama.</p>
3.	Jangka waktu	1 Hari Kerja/Pemohon (bila berkas lengkap)
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5.	Produk pelayanan	Surat Keterangan Pelayanan Masyarakat (Penunjukan Alamat yang Sama)
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<p>1. Nomor Telepon/call center PTSP Kelurahan 021-7873642/ 021-7866054/ WA. 085771696242;</p> <p>2. Kanal Pengaduan Masyarakat yang terintegrasi dengan Aplikasi CRM.</p>

#### 4. Pelayanan Surat Keterangan Penunjukan Orang yang Sama

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan pelayanan	<p>1. KTP el Asli dan KK asli Pemohon;</p> <p>2. Surat Kuasa beserta KTP asli Penerima Kuasa bermeterai cukup apabila dikuasakan;</p> <p>3. Surat Pengantar yang ditandatangani RT dan RW;</p> <p>4. Surat Pernyataan dari Pemohon disaksikan 2 (dua) orang saksi yang menyatakan bahwa perbedaan nama menuju pada orang yang sama dan dikuatkan oleh pengurus RT dan RW bermeterai cukup;</p> <p>5. Surat Pernyataan Keabsahan dokumen bermeterai cukup;</p> <p>6. Dokumen-dokumen asli yang terdapat perbedaan nama; dan</p> <p>7. PBB tahun berjalan asli yang sudah dibayar.</p>
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<p>Pelayanan secara Tatap Muka</p> <p>1. Pemohon mengambil nomor antrian di PTSP Kecamatan (PTSP);</p> <p>2. Pemohon menyerahkan berkas lengkap (PTSP);</p> <p>3. Petugas melakukan verifikasi berkas (Kelurahan);</p> <p>4. Petugas memproses penandatanganan Surat Keterangan dispensasi kawin (Kelurahan);</p> <p>5. Pemohon menerima Surat Keterangan Penunjukan Orang</p>

No.	Komponen	Uraian
		yang Sama (PTSP).  Pelayanan secara Daring (SE Sekda Nomor 38/SE/2022) 1. Pemohon mengunggah persyaratan kedalam sistem <i>jakevo.jakarta.go.id</i> dalam bentuk pindai/scan (PTSP); 2. Petugas menerima dan melakukan verifikasi <i>checklist</i> kelengkapan persyaratan (Kelurahan); 3. Petugas membuat draft Surat Keterangan (Kelurahan); 4. Petugas memproses penandatanganan Formulir Kawin dan Pelayanan Surat Keterangan Untuk Perkawinan (Kelurahan); dan 5. Pemohon menerima Surat Keterangan Penunjukan Orang yang Sama.
3.	Jangka waktu	1 (satu) hari kerja/Pemohon (bila berkas lengkap)
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5.	Produk pelayanan	Surat Keterangan Pelayanan Masyarakat (Penunjukan Orang yang Sama)
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Nomor Telepon/call center PTSP Kelurahan 021-7873642/ 021-7866054/ WA. 085771696242; 2. Kanal Pengaduan Masyarakat yang terintegrasi dengan Aplikasi CRM.

#### 5. Pelayanan Surat Keterangan Ghaib Sebagai Persyaratan Perceraian

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan pelayanan	1. KTP el Asli dan KK asli Pemohon; 2. Surat Kuasa beserta KTP asli Penerima Kuasa bermeterai cukup apabila dikuasakan; 3. Surat Pengantar yang ditandatangani RT dan RW; 4. Surat Pernyataan dari Pemohon yang menyatakan bahwa pasangan suami/istri tidak diketahui keberadaannya dan ditanda tangan oleh : a. Pemohon (bermaterai); b. 2 (dua) orang saksi; (melampirkan Fotocopy KTP 2 orang saksi) 5. Surat Keterangan dari Kepolisian (Polres); dan
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	Pelayanan secara Tatap Muka 1. Pemohon mengambil nomor antrian di PTSP Kecamatan (PTSP); 2. Pemohon menyerahkan berkas lengkap (PTSP); 3. Petugas melakukan verifikasi

No.	Komponen	Uraian
		berkas (Kecamatan); 4. Petugas memproses penandatanganan Surat Keterangan dispensasi kawin (Kecamatan); 5. Pemohon menerima Surat Keterangan Ghaib Sebagai Persyaratan Perceraian.  Pelayanan secara Daring (SE Sekda Nomor 38/SE/2022 1. Pemohon mengunggah persyaratan kedalam sistem <i>jakevo.jakarta.go.id</i> dalam bentuk pindai/scan (PTSP); 2. Petugas menerima dan melakukan verifikasi <i>checklist</i> kelengkapan persyaratan (PTSP); 3. Petugas membuat draft Surat Keterangan; 4. Petugas memproses penandatanganan Surat Keterangan Ghaib (Kelurahan); dan 5. Pemohon menerima Surat Keterangan Ghaib Sebagai Persyaratan Perceraian.
3.	Jangka waktu	1 (satu) hari kerja/Pemohon (bila berkas lengkap)
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5.	Produk pelayanan	Surat Keterangan Ghaib Sebagai Persyaratan Perceraian
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Nomor Telepon/call center PTSP Kelurahan 021-7873642/ 021-7866054/ WA. 085771696242; 2. Kanal Pengaduan Masyarakat yang terintegrasi dengan Aplikasi CRM.

## 6. Pelayanan Surat Keterangan Umum

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan pelayanan	1. KTP el Asli dan KK asli Pemohon; 2. Surat Kuasa beserta KTP asli Kuasa bermeterai cukup apabila dikuasakan; 3. Surat Pengantar yang ditandatangani RT dan RW; 4. Surat Pernyataan dari yang bersangkutan;
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	Pelayanan secara Tatap Muka 1. Pemohon mengambil nomor antrian di PTSP Kecamatan (PTSP); 2. Pemohon menyerahkan berkas lengkap (PTSP); 3. Petugas melakukan verifikasi berkas (Kecamatan); 4. Petugas memproses penandatanganan Surat Keterangan dispensasi kawin (Kecamatan); 5. Pemohon menerima Surat Keterangan Pelayanan Masyarakat

No.	Komponen	Uraian
		(Keterangan Umum) (PTSP).  Pelayanan secara Daring (SE Sekda Nomor 38/SE/2022) 1. Pemohon mengunggah persyaratan kedalam sistem <i>jakevo.jakarta.go.id</i> dalam bentuk pindai/ <i>scan</i> (PTSP); 2. Petugas menerima dan melakukan verifikasi <i>checklist</i> kelengkapan persyaratan (PTSP); 3. Petugas membuat draft Surat Keterangan; 4. Petugas memproses penandatanganan Surat Keterangan Umum (Kelurahan); dan 5. Pemohon menerima Surat Keterangan Pelayanan Masyarakat (Keterangan Umum).
3.	Jangka waktu	1 (satu) hari kerja/Pemohon (bila berkas lengkap)
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5.	Produk pelayanan	Surat Keterangan Pelayanan Masyarakat (Keterangan Umum)
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Nomor Telepon/call center PTSP Kelurahan 021-7873642/ 021-7866054/ WA. 085771696242; 2. Kanal Pengaduan Masyarakat yang terintegrasi dengan Aplikasi CRM.

#### 7. Standar Pelayanan Penandatanganan Legalisasi Produk Layanan Kelurahan

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan pelayanan	1. FC KTP & KK Pemohon; 2. FC Produk kelurahan yang akan dilegalisir; 3. FC Produk layanan kelurahan yang akan dilegalisir maksimal 10 lembar; 4. Produk layanan aslinya.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	Pelayanan secara Tatap Muka 1. Pemohon mengambil nomor antrian di PTSP Kelurahan (PTSP); 2. Pemohon menyerahkan berkas lengkap kepada petugas (PTSP); 3. Petugas melakukan verifikasi berkas (Kelurahan); 4. Petugas memproses penandatanganan Surat Keterangan Umum (Kelurahan); 5. Pemohon menerima Surat Keterangan Umum.
3.	Jangka waktu	1 (satu) hari kerja/Pemohon (bila berkas lengkap)
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5.	Produk pelayanan	Legalisir produk layanan kelurahan
6.	Penanganan pengaduan, saran	1. Nomor Telepon/call center PTSP Kelurahan 021-7873642/021-

No.	Komponen	Uraian
	dan masukan	7866054/ WA. 085771696242; 2. Pengaduan Masyarakat yang terintegrasi dengan Aplikasi CRM.

8. Standar Pelayanan Pemberian Konsultasi yang berkaitan dengan Administrasi Pemerintahan Umum

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan pelayanan	1. FC KTP el/ SIM / Passport / KITAS; 2. Pemohon membawa berkas lengkap (bila ada).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pemohon mengambil nomor antrian di PTSP Kelurahan (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	1 (satu) hari kerja/Pemohon (bila berkas lengkap)
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/call center PTSP Kelurahan 021-7873642/ 021-7866054/ WA. 085771696242; 2. Pengaduan Masyarakat yang terintegrasi dengan Aplikasi CRM.

9. 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 (PTSP); 2. Petugas memproses penandatanganan relas dan meminta tembusan relas untuk disimpan yang dilengkapi nama dan nomor telepon Pemohon (Kelurahan); 3. Pemohon menerima relas pengadilan yang sudah ditandatangani (PTSP).
3.	Jangka waktu	1 (satu) hari kerja/Pemohon (bila berkas lengkap)
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5.	Produk pelayanan	Relas Pengadilan yang sudah ditandatangani sebagai tanda terima

No.	Komponen	Uraian
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Nomor Telepon/call center PTSP Kelurahan 021-7873642/021-7866054/ WA. 085771696242; 2. Pengaduan Masyarakat yang terintegrasi dengan Aplikasi CRM.

Jakarta, 8 Mei 2024



LURAH KELURAHAN CIGANJUR,

YUYUN AYUNAH, SKM, M.Si  
NIP 197102181992032002