



KELURAHAN RAGUNAN

KEPUTUSAN LURAH RAGUNAN

NOMOR : 19 TAHUN 2025

TENTANG

PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA KELURAHAN RAGUNAN

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

LURAH RAGUNAN,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Standar Pelayanan Publik dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun, menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan untuk kelancaran peningkatan pelayanan kepada masyarakat, maka perlu menetapkan Standar Pelayanan Pada Kelurahan Ragunan dengan Keputusan Lurah.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2007 tentang Pemerintahan Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta sebagai Ibukota Negara Kesatuan Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 93, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4474);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234);

4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir Undang- Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan antara Pemerintah, Pemerintahan Daerah Provinsi, dan Pemerintahan Daerah Kabupaten/ Kota (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 82);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 187, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6402);
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 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
9. Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta (Lembaran Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Tahun 2016 Nomor 201) sebagaimana telah diubah dengan 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 (Lembaran Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Tahun 2019 Nomor 201);
10. Peraturan Gubernur Nomor 99 Tahun 2021 tentang Tata Naskah Dinas tentang Tata Naskah Dinas (Berita Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Tahun 2021 Nomor 51033);

11. Peraturan Gubernur Nornor 57 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah (Berita Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Tahun 2022 Nomor 71023);
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 RAGUNAN TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA KELURAHAN RAGUNAN

KESATU : Menetapkan Standar Pelayanan pada Kelurahan Ragunan , 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 Ragunan 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 Ragunan dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik oleh pimpinan penyelenggara, para pengawas/pembina, dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

KETIGA : Pelaksanaan Standar Pelayanan Urusan Perkawinan dan Urusan Lainnya sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU dapat dilakukan secara manual dan secara daring melalui Jakevo dengan rincian, yakni:

- 1) Standar Pelayanan Perkawinan Pertama (Umum)
- 2) Standar Pelayanan Perkawinan Dibawah Umur (dibawah Usia 19 tahun)
- 3) Standar Pelayanan Perkawinan Kedua dan Selanjutnya (Umum)
- 4) Standar Pelayanan Surat Keterangan Pendaftaran Objek Pajak Baru
- 5) Standar Pelayanan Keterangan Pemecahan Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang Pajak Bumi dan Bangunan
6. Standar Pelayanan Surat Keterangan Penunjukan Alamat yang Sama
7. Standar Pelayanan Surat Keterangan Penunjukan Orang yang Sama
8. Standar Pelayanan Surat Keterangan Ghaib sebagai Persyaratan

Perceraian

9. Standar Pelayanan Surat Keterangan Umum

- KEEMPAT : Biaya untuk pelaksanaan Standar Pelayanan dalam Keputusan Lurah Ragunan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Dokumen Pelaksanaan Anggaran Kelurahan Ragunan
- KELIMA : Keputusan Lurah Ragunan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dan sekaligus mencabut Keputusan Lurah Nomor 140/TM.00.04 Tahun 2024 tentang Penetapan Standar Pelayanan Kelurahan Ragunan.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 3 Januari 2025

LURAH KELURAHAN RAGUNAN,



SULASTRIYANI
NIP. 197304161995032002

Tembusan :

1. Walikota Kota Administrasi Jakarta Selatan
2. Kepala Biro Pernerintahan 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 Administrasi Jakarta Selatan
5. Camat Kecamatan Pasar Minggu

STANDAR PELAYANAN PADA KELURAHAN RAGUNAN

A. PENDAHULUAN

Kelurahan Ragunan yang beralamat di Jalan Saco No. 1 salah satu kelurahan dalam wilayah Kecamatan Pasar Minggu dengan luas wilayah ±504,74 Ha.

Kelurahan Ragunan meliputi 11 Rukun Warga dan 107 Rukun Tetangga, dengan jumlah penduduk sebanyak 49.476 jiwa.

Adapun batas wilayah Kelurahan Ragunan sebagai berikut:

1. Sebelah Utara : Jl. Pejaten Barat dan Jl. TB. Simatupang
2. Sebelah Timur : Jl. Warung Buncit dan Jl. TB. Simatupang
3. Sebelah Barat : Jl. Ampera Raya dan Jl. Cilandak KKO
4. Sebelah Selatan : Jl. Sagu

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

I. Dasar Hukum

Penyelenggaraan operasional pelayanan pada Kelurahan Ragunan 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 UndangUndang Nomor 6 Tahun 2023;
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 sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah;
7. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik;
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
9. Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta sebagaimana telah diubah dengan 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 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.

II. Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas

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

1. Gedung perkantoran;
2. Ruang tunggu;
3. Ruang pimpinan;
4. Ruang kerja;
5. Ruang pertemuan/aula;
6. Pendingin/sirkulasi ruangan (AC);
7. Ketersediaan parkir roda dua dan roda empat;
8. CCTV;

9. Pelindung (Kanopi/atap bahan lain);
10. Mushola;
11. Toilet;
12. Toiletries (tissue, sabun, tempat sampah);
13. Ruang/Pojok Baca (bahan bacaan);
14. Pengisi daya baterai alat komunikasi/*charger booth*;
15. Mesin antrian dilengkapi monitor;
16. Televisi
17. Hotspot/Wifi Gratis;
18. Ruang Laktasi
19. Mobil dan Motor Operasional;

III. Kompetensi Pelaksana

Sumber Daya Manusia pada Kelurahan Ragunan 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	1. Diklat Manajemen Strategik 2. Diklat Internalisasi Core Values ASN berAKHLAK Bagi Para Lurah
2.	Sekretaris Kelurahan	S2	1. Diklat Barang Milik Daerah 2. Diklat Keuangan
3.	Kepala Seksi Pemerintahan	S1	1. Diklat Hukum Waris 2. Diklat Pertanahan
4.	Kepala Seksi Kesejahteraan Rakyat	S1	1. Diklat Manajemen Stres
5.	Kepala Seksi Ekonomi dan Pembangunan	S1	1. Diklat Pembangunan Berkelanjutan 2. Diklat Pengadaan Barang dan Jasa

IV. Pengawasan Internal

Sesuai dengan norma tata kelola organisasi yang baik maka faktor kontrol merupakan salah satu upaya untuk mengupayakan segala aktivitas 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 aktivitas program dan kegiatan pada Kelurahan Ragunan. 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 7 orang, terdiri dari :

No.	Jabatan	Uraian Tugas dalam Pelayanan	Jumlah
1.	Lurah	Mengawasi, mengendalikan, dan mengoordinasikan kegiatan pelayanan	1 org
2.	Sekretaris Kelurahan	Melaksanakan kegiatan ketatausahaan dan kerumahtanggaan	1 org
3.	Kepala Seksi Pemerintahan	Melakukan verifikasi berkas pelayanan pertanahan dan waris	1 org
4.	Kepala Seksi Kesejahteraan Rakyat	Melakukan pelayanan berkaitan dengan kesejahteraan rakyat, kesehatan, dan pemberdayaan masyarakat	1 org
5.	Kepala Seksi Ekonomi dan Pembangunan	Melakukan pelayanan berkaitan dengan kegiatan ekonomi masyarakat, kebersihan, dan pemeliharaan sarana dan prasarana umum di Kelurahan	1 org

6.	Pelaksana Kelurahan	Membantu kegiatan administrasi dan operasional pelayanan	4 org
7.	PJLP Kelurahan	a. Membantu tugas administrasi di lingkungan Kelurahan b. Menjaga kebersihan dan lingkungan kantor dan wilayah Kelurahan c. Menjaga keamanan di lingkungan kantor Kelurahan	4 org 81 org 1 org

VI. Jaminan Pelayanan

Jaminan pelayanan yang diberikan Kelurahan Ragunan, 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;
5. Senyum, Salam, Sapa, Sopan, dan Santun (5S).

VII. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan

Jaminan keamanan dan keselamatan terhadap pelayanan yang diberikan Kelurahan Ragunan 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;
7. Tersedianya CCTV di ruang pelayanan.

VIII. Evaluasi Kinerja Pelaksana

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

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

I. Standar Pelayanan Urusan Pertanahan

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

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan pelayanan	1. Foto copy KTP dan KK pemohon; 2. Foto copy Bukti Kepemilikan Tanah dengan asal usul riwayat yang jelas; 3. Foto copy PBB tahun berjalan yang sudah dibayar; 4. Surat Pengantar ditandatangani RT/RW; 5. Surat Permohonan dari Pemilik Tanah; 6. Surat Pernyataan Tidak Sengketa ditandatangani oleh : 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 Kebasahan 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 (PTSP); 3. Petugas melakukan verifikasi berkas dan survei 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 (bila berkas lengkap)
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 (021-7812816/08561764301) 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 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 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 Kebasahan 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 berkas lengkap (PTSP); 3. Petugas melakukan verifikasi berkas dan survei 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 (bila berkas lengkap)
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 (021-7812816/08561764301) 3. 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 dan KK pemohon; 2. Foto copy sertifikat HGB; 3. Foto copy PBB tahun berjalan yang sudah dibayar; 4. Surat Pernyataan dari Pemilik bahwa rumah tersebut digunakan sebagai rumah tinggal ditandatangani oleh: a. Pemohon (bermaterai); b. 2 (dua) orang saksi; c. RT & RW (distempel); (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 : a. Pemohon (bermaterai); b. 2 (dua) orang saksi; c. RT & RW (distempel). (melampirkan Fotocopy KTP 2 orang saksi) 8. Surat Pernyataan Penguasaan Fisik ditandatangani oleh : a. Pemohon (bermaterai); b. 2 (dua) orang saksi; c. RT & RW (distempel). (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 (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 (bila berkas lengkap)
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5.	Produk pelayanan	Surat Peningkatan Hak dari HGB ke Hak Milik yang ditandatangani oleh Lurah
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	a. Nomor Telepon/call center PTSP Kelurahan (021-7812816/08561764301) b. Kanal Pengaduan Masyarakat yang terintegrasi dengan Aplikasi CRM.

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

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan pelayanan	1. Surat Pengantar ditandatangani RT/RW; 2. Surat Pernyataan dari Ahli Waris bermaterai yang ditandatangani oleh: a. Pemohon (bermaterai); b. 2 (dua) orang saksi; c. RT & RW (distempel). (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) 3. Foto sebagai bukti pada saat penandatanganan Surat Pernyataan Ahli Waris dan Saksi; 4. Foto copy dan asli KTP para Ahli WARIS; 5. Foto copy dan asli KK para Ahli WARIS; 6. Foto copy dan asli Akta Kelahiran/Ijazah para Ahli Waris; 7. Foto copy dan asli Surat Nikah para Ahli Waris, apabila menikah; 8. Foto copy dan asli Akta Cerai, apabila bercerai; 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; 10. Foto copy dan asli KTP istri/suami dan anak para Ahli Waris yang telah meninggal; 11. Surat Pernyataan Keabsahan dokumen bermaterai; 12. Surat Kuasa bermaterai dan fotocopy KTP penerima kuasa, apabila dikuasakan.
2.	Sistem, mekanisme	1. Pemohon mengambil nomor antrian di

	dan prosedur	PTSP Kelurahan (PTSP); 2. Pemohon menyerahkan persyaratan lengkap kepada petugas (PTSP); 3. Petugas melakukan verifikasi berkas (Kelurahan); 4. Petugas memproses dokumen Registrasi Surat Pernyataan Ahli Waris (Kelurahan); 5. Pemohon menerima Surat Pernyataan Ahli Waris (PTSP).
3.	Jangka waktu	3 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/call center PTSP Kelurahan (021-7812816/08561764301) 2. Kanal Pengaduan Masyarakat yang terintegrasi dengan Aplikasi CRM.

II. Standar Pelayanan Urusan Perkawinan

1. Pelayanan Perkawinan Pertama (Umum)

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan pelayanan	1. Usia paling sedikit 19 tahun untuk laki-laki dan perempuan; 2. Surat Kuasa beserta KTP asli Penerima Kuasa bermeterai cukup apabila dikuasakan; 3. Surat Pengantar yang ditandatangani RT/RW; 4. Surat pernyataan belum pernah kawin dari Pemohon disaksikan paling sedikit 2 (dua) orang saksi bermeterai cukup; 5. KTP asli dan KK asli Pemohon dan Calon; 6. Akta Kelahiran asli Pemohon; 7. KTP Asli 2 (dua) orang Saksi; 8. KTP Asli dan KK asli orang tua Pemohon (apabila masih hidup) / Akta Kematian / Surat Keterangan Kematian (jika sudah meninggal) / Akta Cerai jika telah bercerai; dan 9. Sertifikat Layak Kawin dari Puskesmas Kecamatan setempat.

2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	Pelayanan secara Tatap Muka 1. Pemohon mengambil nomor antrian di PTSP Kelurahan; 2. Pemohon menyerahkan berkas lengkap (PTSP); 3. Petugas melakukan verifikasi berkas; 4. Petugas membantu pemohon dalam mengunggah persyaratan ke dalam sistem <i>jakevo.jakarta.go.id</i> 5. Pemohon menerima Surat Keterangan Pelayanan Perkawinan Pertama (Umum). Pelayanan secara Daring (SE Sekda Nomor 38/SE/2022) 1. Pemohon mengunggah persyaratan ke dalam sistem <i>jakevo.jakarta.go.id</i> dalam bentuk pindai/<i>scan</i> (PTSP); 2. Petugas menerima dan melakukan verifikasi <i>checklist</i> dan kelengkapan persyaratan (PTSP); 3. Petugas membuat draft Surat Keterangan; 4. Petugas memproses penandatanganan Formulir Kawin dan Pelayanan Surat Keterangan Untuk Perkawinan (Kelurahan); dan 5. Pemohon menerima Formulir Pengantar Kawin (N1) dan Surat Keterangan Pelayanan Masyarakat (Pengantar Kawin).
3.	Jangka waktu	1 (satu) Hari Kerja/Pemohon (bila berkas lengkap)
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5.	Produk pelayanan	Formulir Pengantar Kawin (N1) dan Surat Keterangan Pelayanan Masyarakat (Pengantar Kawin)
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Nomor Telepon/call center PTSP Kelurahan (021-7812816/08561764301) 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. Surat izin Kawin dari Pengadilan Agama (Islam)/dispensasi dari Pengadilan Agama;

		2. Surat Kuasa beserta KTP asli Penerima Kuasa bermeterai cukup apabila dikuasakan; 3. Surat Pengantar yang ditandatangani RT/RW; 4. Surat pernyataan belum pernah kawin dari Pemohon disaksikan paling sedikit 2 (dua) orang saksi bermeterai cukup; 5. KTP asli dan KK asli Pemohon; 6. KTP Asli 2 (dua) orang Saksi; dan 7. KTP Asli dan KK asli orang tua Pemohon (apabila masih hidup).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	Pelayanan secara Tatap Muka 1. Pemohon mengambil nomor antrian di PTSP Kelurahan; 2. Pemohon menyerahkan berkas lengkap (PTSP); 3. Petugas melakukan verifikasi berkas; 4. Petugas membantu pemohon dalam mengunggah persyaratan ke dalam sistem <i>jakevo.jakarta.go.id</i> 5. Petugas (Kelurahan dan Kecamatan) memproses penandatanganan Surat Keterangan Pelayanan Perkawinan dibawah Umur (dibawah usia 19 tahun); 6. Pemohon menerima Surat Keterangan Pelayanan Perkawinan dibawah Umur (dibawah usia 19 tahun) untuk perkawinan. Pelayanan secara Daring (SE Sekda Nomor 38/SE/2022) 1. Pemohon mengunggah persyaratan ke dalam sistem <i>jakevo.jakarta.go.id</i> dalam bentuk pindai/<i>scan</i> (PTSP); 2. Petugas menerima dan melakukan verifikasi <i>checklist</i> dan kelengkapan persyaratan (PTSP); 3. Petugas membuat draft Surat Keterangan; 4. Petugas memproses penandatanganan Formulir Kawin dan Pelayanan Surat Keterangan Untuk Perkawinan (Kelurahan); dan 5. Pemohon menerima Formulir Pengantar

		Kawin (N1) dan Surat Keterangan Pelayanan Masyarakat (Pengantar Kawin).
3.	Jangka waktu	1 (satu) Hari Kerja/Pemohon (bila berkas lengkap)
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5.	Produk pelayanan	Formulir Pengantar Kawin (N1) dan Surat Keterangan Pelayanan Masyarakat (Pengantar Kawin)
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Nomor Telepon/call center PTSP Kelurahan (021-7812816/08561764301) 2. Kanal Pengaduan Masyarakat yang terintegrasi dengan Aplikasi CRM.

3. Pelayanan Perkawinan Kedua dan Selanjutnya (Umum)

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan pelayanan	1. Akta Cerai dari Pengadilan Agama/Pengadilan Negeri/Akta Kematian/Surat Keterangan Kematian/Izin poligami dari Pengadilan Agama. Surat Kuasa beserta KTP asli Penerima Kuasa bermeterai cukup apabila dikuasakan; 2. Surat Pengantar yang ditandatangani RT/RW; 3. Surat pernyataan belum pernah kawin dari Pemohon disaksikan paling sedikit 2 (dua) orang saksi bermeterai cukup; 4. Surat Kuasa beserta KTP asli Penerima Kuasa bermeterai apabila dikuasakan; 5. KTP asli dan KK asli Pemohon; 6. KTP Asli 2 (dua) orang Saksi; dan 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; dan 8. Sertifikat Layak Kawin Pemohon dan Calon dari Puskesmas Kecamatan setempat.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	Pelayanan secara Tatap Muka 1. Pemohon mengambil nomor antrian di PTSP Kelurahan; 2. Pemohon menyerahkan berkas lengkap (PTSP);

		- Petugas melakukan verifikasi berkas; - Petugas membantu pemohon dalam mengunggah persyaratan ke dalam sistem <i>jakevo.jakarta.go.id</i> - Petugas memproses penandatanganan Surat Keterangan Perkawinan Kedua dan Selanjutnya; - Pemohon menerima Surat Keterangan Pelayanan Perkawinan Kedua dan Selanjutnya. Pelayanan secara Daring (SE Sekda Nomor 38/SE/2022) - Pemohon mengunggah persyaratan ke dalam sistem <i>jakevo.jakarta.go.id</i> dalam bentuk pindai/<i>scan</i> (PTSP); - Petugas menerima dan melakukan verifikasi <i>checklist</i> dan kelengkapan persyaratan (PTSP); - Petugas membuat draft Surat Keterangan; - Petugas memproses penandatanganan Formulir Kawin dan Pelayanan Surat Keterangan Untuk Perkawinan (Kelurahan); dan - Pemohon menerima Formulir Pengantar Kawin (N1) dan Surat Keterangan Pelayanan Masyarakat (Pengantar Kawin).
3.	Jangka waktu	1 (satu) Hari Kerja/Pemohon (bila berkas lengkap)
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5.	Produk pelayanan	Formulir Pengantar Kawin (N1) dan Surat Keterangan Pelayanan Masyarakat (Pengantar Kawin)
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	- Nomor Telepon/call center PTSP Kelurahan (021-7812816/08561764301) - Kanal Pengaduan Masyarakat yang terintegrasi dengan Aplikasi CRM.

IV. Standar Pelayanan Urusan Lainnya

1. Pelayanan Surat Keterangan Pendaftaran Objek Pajak Baru

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan pelayanan	1. Surat permohonan tertulis dari wajib pajak/dikuasakan;

		2. Surat Kuasa beserta KTP asli Penerima Kuasa bermeterai cukup apabila dikuasakan; 3. Surat Pengantar yang ditandatangani RT dan RW; 4. Surat Pernyataan penguasaan fisik dari yang bersangkutan disaksikan paling sedikit 2 (dua) orang saksi yang dapat dipercaya; 5. KTP Asli dan KK asli Pemohon; 6. KTP asli para saksi; 7. Akta Jual Beli (AJB)/Hibah/Waris/Akta Pembagian Hak Bersama (APHB)/Hak Guna Bersma (HGB)/Sertifikat Hak Milik (SHM) dan Menunjukkan asli dokumen tersebut; 8. Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang Pajak Bumi dan Bangunan (SPPT PBB) asli tetangga; 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 10. Izin Mendirikan Bangunan (IMB)/Izin Penggunaan Bangunan (IPB) asli (jika ada).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	Pelayanan secara Tatap Muka 1. Pemohon mengambil nomor antrian di PTSP Kelurahan; 2. Pemohon menyerahkan berkas lengkap (PTSP); 3. Petugas melakukan verifikasi berkas; 4. Petugas membantu pemohon dalam mengunggah persyaratan ke dalam sistem <i>jakevo.jakarta.go.id</i> 5. Pemohon menerima Surat Keterangan Pendaftaran Objek Pajak Baru. Pelayanan secara Daring (SE Sekda Nomor 38/SE/2022) 1. Pemohon mengunggah persyaratan ke dalam sistem <i>jakevo.jakarta.go.id</i> dalam

		bentuk pindai/ <i>scan</i> (PTSP); 2. Petugas menerima dan melakukan verifikasi <i>checklist</i> dan kelengkapan persyaratan (PTSP); 3. Petugas membuat draft Surat Keterangan; 4. Petugas memproses penandatanganan Surat Keterangan Pendaftaran Objek Pajak Baru 5. Pemohon menerima Formulir Pengantar Surat Keterangan Pendaftaran Objek Pajak Baru
3.	Jangka waktu	1 hari kerja/Pemohon (bila berkas lengkap)
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5.	Produk pelayanan	Surat Keterangan Pelayanan Masyarakat (Pendaftaran Objek Pajak Baru)
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Nomor Telepon/call center PTSP Kelurahan (021-7812816/08561764301) 2. Kanal Pengaduan Masyarakat yang terintegrasi dengan Aplikasi CRM.

2. Pelayanan Surat Keterangan Pemecahan Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang Pajak Bumi dan Bangunan

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan pelayanan	1. Surat permohonan tertulis dari wajib pajak/dikuasakan; 2. Surat Kuasa beserta KTP asli Penerima Kuasa bermeterai cukup apabila dikuasakan; 3. Surat Pengantar yang ditandatangani RT dan RW; 4. Surat Pernyataan penguasaan fisik dari yang bersangkutan disaksikan paling sedikit 2 (dua) orang saksi yang dapat dipercaya; 5. KTP Asli dan KK asli masing-masing Pemohon 6. KTP asli para saksi; 7. Akta Jual Beli (AJB)/Hibah/Waris/Akta Pembagian Hak Bersama (APHB)/Hak Guna Bersma (HGB)/Sertifikat Hak Milik (SHM) dan Menunjukkan asli dokumen tersebut; 8. Asli Surat Pemberitahuan Pajak

		Terhutang Pajak Bumi dan Bangunan sektor Pedesaan dan Perkotaan (SPPT PBB-P2) yang dimohonkan pemecahan (SPPT PBB-P2 induk); 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 10. Izin Mendirikan Bangunan (IMB)/Izin Penggunaan Bangunan (IPB) asli (jika ada).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	Pelayanan secara Tatap Muka 1. Pemohon mengambil nomor antrian di PTSP Kelurahan; 2. Pemohon menyerahkan berkas lengkap (PTSP); 3. Petugas melakukan verifikasi berkas; 4. Petugas memproses penandatanganan Surat Keterangan Pemecahan Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang Pajak Bumi dan Bangunan; 6. Pemohon menerima Surat Keterangan Pemecahan Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang Pajak Bumi dan Bangunan. Pelayanan secara Daring (SE Sekda Nomor 38/SE/2022) 1. Pemohon mengunggah persyaratan ke dalam sistem <i>jakevo.jakarta.go.id</i> dalam bentuk pindai/<i>scan</i> (PTSP); 2. Petugas menerima dan melakukan verifikasi <i>checklist</i> dan kelengkapan persyaratan (PTSP); 3. Petugas membuat draft Surat Keterangan; 4. Petugas memproses penandatanganan Surat Keterangan Pemecahan Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang Pajak Bumi dan Bangunan; 5. Pemohon menerima Surat Keterangan Pemecahan Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang Pajak Bumi dan Bangunan.

3.	Jangka waktu	1 hari kerja/Pemohon (bila berkas lengkap)
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5.	Produk pelayanan	Surat Keterangan Pemecahan Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang Pajak Bumi dan Bangunan
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Nomor Telepon/call center PTSP Kelurahan (021-7812816/08561764301) 2. Kanal Pengaduan Masyarakat yang terintegrasi dengan Aplikasi CRM.

3. Pelayanan Surat Keterangan Penunjukan Alamat yang Sama

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan pelayanan	1. Foto lokasi objek; 2. Surat Kuasa beserta KTP asli Penerima Kuasa bermeterai cukup apabila dikuasakan; 3. 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; 4. Surat Pernyataan Keabsahan dokumen bermeterai cukup; 5. KTP Asli dan KK asli Pemohon; 6. Dokumen-dokumen asli yang terdapat perbedaan alamat; dan 7. PBB tahun berjalan asli yang sudah dibayar.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	Pelayanan secara Tatap Muka 1. Pemohon mengambil nomor antrian di PTSP Kelurahan; 2. Pemohon menyerahkan berkas lengkap (PTSP); 3. Petugas melakukan verifikasi berkas; 4. Petugas memproses penandatanganan Surat Keterangan Penunjukan Alamat yang Sama; 5. Pemohon menerima Surat Keterangan Penunjukan Alamat yang Sama Pelayanan secara Daring (SE Sekda Nomor 38/SE/2022)

		1. Pemohon mengunggah persyaratan ke dalam sistem <i>jakevo.jakarta.go.id</i> dalam bentuk pindai/scan (PTSP); 2. Petugas menerima dan melakukan verifikasi <i>checklist</i> dan kelengkapan persyaratan (PTSP); 3. Petugas membuat draft Surat Keterangan; 4. Petugas memproses penandatanganan Surat Keterangan Penunjukan Alamat yang Sama; 5. Pemohon menerima Surat Keterangan Penunjukan Alamat yang Sama.
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	1. Nomor Telepon/call center PTSP Kelurahan (021-7812816/08561764301) 2. Kanal Pengaduan Masyarakat yang terintegrasi dengan Aplikasi CRM.

4. Pelayanan Surat Keterangan Penunjukan Orang yang Sama

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan pelayanan	1. Surat Kuasa beserta KTP asli Penerima Kuasa bermeterai cukup apabila dikuasakan; 2. Surat Pengantar yang ditandatangani RT dan RW; 3. Surat Pernyataan dari Pemohon; 4. Surat Pernyataan Keabsahan dokumen bermeterai cukup; 5. KTP Asli dan KK asli Pemohon; 6. Dokumen-dokumen asli yang terdapat perbedaan alamat; 7. PBB tahun berjalan asli yang sudah dibayar.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	Pelayanan secara Tatap Muka 1. Pemohon mengambil nomor antrian di PTSP Kelurahan; 2. Pemohon menyerahkan berkas lengkap (PTSP); 3. Petugas melakukan verifikasi berkas;

		4. Petugas memproses penandatanganan Surat Keterangan Penunjukan Orang yang Sama; 5. Pemohon menerima Surat Keterangan Penunjukan Orang yang Sama Pelayanan secara Daring (SE Sekda Nomor 38/SE/2022) 1. Pemohon mengunggah persyaratan ke dalam sistem <i>jakevo.jakarta.go.id</i> dalam bentuk pindai/<i>scan</i> (PTSP); 2. Petugas menerima dan melakukan verifikasi <i>checklist</i> dan kelengkapan persyaratan (PTSP); 3. Petugas membuat draft Surat Keterangan; 4. Petugas memproses penandatanganan Surat Keterangan Penunjukan Orang yang Sama; 5. Pemohon menerima Surat Keterangan Penunjukan Orang yang Sama.
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 Orang yang Sama)
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Nomor Telepon/call center PTSP Kelurahan (021-7812816/08561764301) 2. Kanal Pengaduan Masyarakat yang terintegrasi dengan Aplikasi CRM.

5. Pelayanan Surat Keterangan Ghaib Sebagai Persyaratan Perceraian

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan pelayanan	1. Surat Kuasa beserta KTP asli Penerima Kuasa bermeterai cukup apabila dikuasakan; 2. Surat Pengantar yang ditandatangani RT dan RW; 3. Surat Pernyataan dari Pemohon yang menyatakan bahwa pasangan suami/istri tidak diketahui keberadaannya; 4. Surat Keterangan dari Kepolisian; 5. KTP Asli dan KK Asli Pemohon.

2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	Pelayanan secara Tatap Muka 1. Pemohon mengambil nomor antrian di PTSP Kelurahan; 2. Pemohon menyerahkan berkas lengkap (PTSP); 3. Petugas melakukan verifikasi berkas; 4. Petugas memproses penandatanganan Surat Keterangan Ghaib; 5. Pemohon menerima Surat Keterangan Ghaib. Pelayanan secara Daring (SE Sekda Nomor 38/SE/2022) 6. Pemohon mengunggah persyaratan ke dalam sistem <i>jakevo.jakarta.go.id</i> dalam bentuk pindai/<i>scan</i> (PTSP); 7. Petugas menerima dan melakukan verifikasi <i>checklist</i> dan kelengkapan persyaratan (PTSP); 8. Petugas membuat draft Surat Keterangan; 9. Petugas memproses penandatanganan Surat Keterangan Ghaib; 10. Pemohon menerima Surat Keterangan Pelayanan Masyarakat (Ghaib).
3.	Jangka waktu	1 hari kerja/Pemohon (bila berkas lengkap)
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5.	Produk pelayanan	Surat Keterangan Pelayanan Masyarakat (Surat Keterangan Ghaib Sebagai Persyaratan Perceraian)
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Nomor Telepon/call center PTSP Kelurahan (021-7812816/08561764301) 2. Kanal Pengaduan Masyarakat yang terintegrasi dengan Aplikasi CRM.

6. Pelayanan Surat Keterangan Umum

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan pelayanan	1. Surat Kuasa beserta KTP asli Penerima Kuasa bermeterai cukup apabila dikuasakan; 2. Surat Pengantar yang ditandatangani RT dan RW; 3. Surat Pernyataan dari yang bersangkutan;

		4. KTP Asli dan KK Asli Pemohon.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	Pelayanan secara Tatap Muka 1. Pemohon mengambil nomor antrian di PTSP Kelurahan; 2. Pemohon menyerahkan berkas lengkap (PTSP); 3. Petugas melakukan verifikasi berkas; 4. Petugas memproses penandatanganan Surat Keterangan Umum; 5. Pemohon menerima Surat Keterangan Umum. Pelayanan secara Daring (SE Sekda Nomor 38/SE/2022) 1. Pemohon mengunggah persyaratan ke dalam sistem <i>jakevo.jakarta.go.id</i> dalam bentuk pindai/<i>scan</i> (PTSP); 2. Petugas menerima dan melakukan verifikasi <i>checklist</i> dan kelengkapan persyaratan (PTSP); 3. Petugas membuat draft Surat Keterangan; 4. Petugas memproses penandatanganan Surat Keterangan Umum; 5. Pemohon menerima Surat Keterangan Umum.
3.	Jangka waktu	1 hari kerja/Pemohon (bila berkas lengkap)
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5.	Produk pelayanan	Surat Keterangan Pelayanan Masyarakat (Surat Keterangan Umum)
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Nomor Telepon/call center PTSP Kelurahan (021-7812816/08561764301) 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; 2. Pemohon menyerahkan berkas lengkap (PTSP); 3. Petugas melakukan verifikasi berkas; 4. Petugas memproses penandatanganan Legalisasi Produk Layanan Kelurahan; 5. Pemohon menerima Surat Penandatanganan Legalisasi Produk Layanan Kelurahan.
3.	Jangka waktu	1 hari kerja/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/call center PTSP Kelurahan (021-7812816/08561764301) 2. Kanal 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/SIM/Passport/KITAS 2. Pemohon membawa berkas lengkap (bila ada).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pemohon mengambil nomor antrian di PTSP Kelurahan; 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 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 (021-7812816/08561764301) 2. Kanal 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; 2. Petugas memproses penandatanganan relaas dan meminta tembusan relaas untuk disimpan yang dilengkapi nama dan nomor telepon Pemohon (Kelurahan); 3. Pemohon menerima relaas pengadilan yang sudah ditandatangani (PTSP).
3.	Jangka waktu	1 hari kerja/Pemohon (bila berkas lengkap)
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5.	Produk pelayanan	Relaas Pengadilan yang sudah ditandatangani
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Nomor Telepon/call center PTSP Kelurahan (021-7812816/08561764301) 2. Kanal Pengaduan Masyarakat yang terintegrasi dengan Aplikasi CRM.



LURAH KELURAHAN RAGUNAN,

SULASTRIYANI

NIP. 197304161995032002