



**PEMERINTAH KOTA TANGERANG**  
**KECAMATAN NEGLASARI**  
**KELURAHAN KEDAUNG BARU**

Jl. Kemuning RT 01 RW 03 - Kode Pos : 15128

---

**KEPUTUSAN LURAH KEDAUNG BARU**  
**NOMOR 22 TAHUN 2024**

**TENTANG**

**PENETAPAN STANDAR PELAYANAN DAN MAKLUMAT PELAYANAN**  
**PADA KELURAHAN KEDAUNG BARU KECAMATAN NEGLASARI**  
**KOTA TANGERANG TAHUN 2024**

**LURAH KEDAUNG BARU**

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka melaksanakan amanat Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang mewajibkan setiap penyelenggara pelayanan publik untuk menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan serta menetapkan Maklumat Pelayanan;
- b. bahwa membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik;
- c. bahwa sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan pengaturan hukum yang mendukungnya;
- d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, b, dan c di atas, perlu

- e. menetapkan Keputusan Lurah Kedaung Baru tentang Penetapan Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan pada Kelurahan Kedaung Baru Kecamatan Neglasari Kota Tangerang.

Mengingat

- : 1. Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- 2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;
- 3. Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 9 tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;
- 4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- 5. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;
- 6. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;
- 7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku yang digunakan dalam Administrasi Kependudukan;

8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan;
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
11. Peraturan Wali Kota Tangerang Nomor 15 Tahun 2011 tentang Tata Cara Penyelenggaraan Pelayanan Penanganan Pengaduan di Lingkungan Pemerintah Kota Tangerang;
12. Peraturan Wali Kota Tangerang Nomor 83 tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Kelurahan.
13. Peraturan Wali Kota Tangerang Nomor 112 Tahun 2021 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Wali Kota Nomor 13 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan;
14. Peraturan Wali Kota Nomor 109 Tahun 2022 Tentang Integrasi Digitalisasi Pelayanan Publik Kecamatan.

**MEMUTUSKAN :**

Menetapkan :  
Kesatu : Keputusan Lurah Kedaung Baru tentang Penetapan Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan pada Kelurahan Kedaung Baru Kecamatan Neglasari Kota Tangerang;

- Kedua : Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan adalah pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji Kelurahan Kedaung Baru dalam menjalankan pelayanan publik sesuai tugas dan fungsinya.
- Ketiga : Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan sebagaimana tercantum dalam lampiran I dan lampiran II Keputusan ini merupakan bagian yang tidak terpisahkan.
- Keempat : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan, dan dapat dilakukan perubahan apabila terdapat kekeliruan dalam Keputusan ini.

Ditetapkan di : TANGERANG

Pada tanggal : 21 Mei 2024

  
**LURAH KEDAUNG BARU,**  
**WAWAN GUNAWAN, S.E.**  
NIP. 196806261991031010

## **LAMPIRAN I**

### **KEPUTUSAN LURAH KEDAUNG BARU**

NOMOR : 22 TAHUN 2024

TANGGAL : 21 Mei 2024

TENTANG : PENETAPAN STANDAR PELAYANAN DAN  
MAKLUMAT PELAYANAN PADA KELURAHAN  
KEDAUNG BARU KECAMATAN NEGLASARI  
KOTA TANGERANG.

### **STANDAR PELAYANAN KELURAHAN KEDAUNG BARU KECAMATAN NEGLASARI KOTA TANGERANG**

#### **I. PENDAHULUAN**

Sesuai dengan tugas pokok dan fungsi yang melekat pada Kelurahan, Kelurahan Kedaung Baru mempunyai tugas membantu atau melaksanakan sebagian tugas Camat dalam menyelenggarakan urusan tata pemerintahan, ekonomi dan pembangunan, serta kemasyarakatan. Dalam rangka melaksanakan tugas sebagaimana tersebut di atas, kelurahan Kedaung Baru mempunyai fungsi yaitu, melaksanakan kegiatan pemerintahan Kelurahan, melakukan pemberdayaan masyarakat, melaksanakan pelayanan masyarakat, memelihara ketentraman dan ketertiban umum, memelihara sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan umum, peningkatan partisipasi dan swadaya gotong royong masyarakat, melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Camat, dan melaksanakan tugas lain yang diberikan Walikota sesuai dengan lingkup tugas dan fungsinya.

Dalam Upaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat dengan mendekatkan, mempermudah, mempercepat, dan mempermudah pelayanan efektivitas penyelenggaraan pelayanan maka disusun Standar Pelayanan Kelurahan Kedaung Baru.

#### **II. STANDAR PELAYANAN**

Standar pelayanan sebagai tolak ukur penyelenggaraan pelayanan disusun, ditetapkan dan diterapkan dengan memperhatikan prinsip sederhana, partisipatif, akuntabel, berkelanjutan, transparansi, dan keadilan.

Pada penyusunan standar pelayanan terlebih dahulu dilakukan identifikasi terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi penyusunan standar pelayanan, meliputi komponen standar pelayanan dan spesifikasi jenis pelayanan.

#### **A. Komponen Standar Pelayanan**

Komponen standar Pelayanan dibedakan menjadi dua bagian, yaitu:

1. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service point*) yang berhubungan langsung dengan pengguna pelayanan, meliputi:

1) Persyaratan

Dalam proses penyelenggaraan pelayanan, persyaratan pelayanan harus dapat dipenuhi baik persyaratan teknis maupun administratif sesuai dengan ketentuan perundang-undangan. Persyaratan pelayanan dapat berupa dokumen atau hal lain tergantung kebutuhan masing-masing jenis pelayanan.

2) Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Sistem, mekanisme, dan prosedur merupakan tata cara pelayanan yang dibakukan untuk setiap jenis layanan agar dapat memastikan pelaksanaan pelayanan dilakukan secara konsisten setiap waktu. Untuk itu dibutuhkan SOP (Standar Operasional Prosedur) untuk setiap jenis pelayanan yang diberikan.

3) Jangka Waktu Pelayanan

Adalah waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan (dari tahap awal sampai akhi).

4) Biaya/Tarif

Mengacu pada Undang-Undang No.24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang No.23 Tahun 2006 tentang

Administrasi Kependudukan yang menyebutkan bahwa dokumen kependudukan tidak dipungut biaya (pasal 79a) dan Peraturan Daerah No.7 Tahun 2014 tentang Pencabutan Perda No.5 Tahun 2011 tentang Retribusi Biaya Cetak Kartu Tanda Penduduk dan Akta Catatan Sipil, maka semua jenis layanan yang diselenggarakan oleh Kelurahan Kedaung Baru tidak dipungut biaya (gratis).

5) Produk Pelayanan

Produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima oleh pengguna layanan sesuai dengan jenis pelayanan yang diperlukan. Jenis pelayanan yang ada di Kelurahan Kedaung Baru mengacu pada Jenis Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Kecamatan Neglasari, yang meliputi Pelayanan Administrasi Non Perijinan, tetapi tidak melaksanakan Pelayanan Administrasi Perijinan. Pelayanan Administrasi Non Perijinan yang ada di Kelurahan Kedaung Baru adalah :

a. Pelayanan Administrasi Seksi Tata Pemerintahan;

terdiri dari dua pelayanan, yaitu:

- Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil, dengan produk sebagai berikut :
  1. Pelayanan Penerbitan Surat Pengantar Pembuatan KTP elektronik (e-KTP);
  2. Pelayanan Penerbitan Surat Pengantar Pembuatan Kartu Keluarga (KK);
  3. Pelayanan Penerbitan Surat Pengantar Pindah Pergi/Datang;
  4. Pelayanan Permohonan Pembuatan Akta Kelahiran / Keterangan Lahir;
  5. Pelayanan Permohonan Pembuatan Akta kematian / Keterangan Kematian;
  6. Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Lainnya.

- Pelayanan Administrasi Keagrariaan, dengan produk sebagai berikut:
    1. Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Ahli/Kuasa Waris.
  - b. Pelayanan Administrasi Seksi Kemasyarakatan, dengan produk sebagai berikut:
    1. Pelayanan Penerbitan Surat Pengantar Nikah;
    2. Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Pernikahan (Belum Menikah atau Suami/Istri);
    3. Pelayanan Penerbitan Surat Permohonan Santunan Kematian.
  - c. Pelayanan Administrasi Seksi Ekonomi Pembangunan, dengan produk sebagai berikut:
    1. Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Usaha;
    2. Surat Keterangan Penghasilan;
    3. Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Belum Memiliki Rumah.
- 6) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/Apresiasi
- Pengaduan, saran, dan masukan terhadap penyelenggaraan pelayanan di Kelurahan Kedaung Baru, dapat disampaikan melalui Kotak Saran yang ditempatkan di meja pelayanan/*front office*, melalui email [kelurahankedaungbaru@gmail.com](mailto:kelurahankedaungbaru@gmail.com) atau melalui aplikasi Tangerang Live (LAKSA), serta melalui layanan SKM (Survei Kepuasan Masyarakat) berupa kuesioner yang berisikan sembilan kriteria pengaduan yang mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

2. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (*manufacturing*) internal organisasi, meliputi:

1) Dasar Hukum

- Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;
- Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 9 tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;
- Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan;

2) Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana merupakan peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan. Sarana dan prasarana dalam rangka menunjang pelaksanaan pelayanan di Kelurahan Kedaung Baru seperti ruang tunggu, ruang menyusui, Musala, tempat parkir, kamar mandi, *free wifi*, TV, AC, dan juga kotak saran.

3) Kompetensi Pelaksana

Dalam penyelenggaraan pelayanan di Kelurahan Kedaung Baru, kompetensi petugas pelayanan telah sesuai dengan bidang tugas masing-masing.

4) Pengawasan Internal

Untuk menjamin aktivitas penyelenggaraan pelayanan berjalan optimal dan konsisten maka baik proses maupun produk pelayanan dipantau oleh Kepala Seksi Tata Pemerintahan, Sekretaris Kelurahan, dan Lurah. jika ditemukan masalah pada hasil pengawasan langsung tersebut, maka akan diadakan rapat untuk dicarikan solusi sehingga masalah tidak menjadi berlarut-larut. Pengawasan dilakukan secara terus menerus untuk mencegah terjadinya kesalahan/penyimpangan, membina dan membangun iklim dan budaya kerja yang tertib, taat asas, mengembangkan etos kerja, disiplin dan produktif.

5) Jumlah Pelaksana

Penyelenggaraan pelayanan pada Kelurahan Kedaung Baru didukung oleh dua orang Tenaga Harian Lepas (THL).

6) Jaminan Pelayanan

Agar penyelenggaraan pelayanan Kelurahan Kedaung Baru dilaksanakan sesuai standar pelayanan dan untuk mengurangi risiko kesalahan, maka diterapkan SOP (*Standard Operating Procedure*) pelayanan.

7) Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan

Dengan ditetapkan dan diterapkannya Maklumat Pelayanan yang berisikan tentang pernyataan kesanggupan pimpinan untuk menyelenggarakan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan dan apabila tidak menepati janjinya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku, maka Pimpinan telah berkomitmen untuk memberikan kepastian keamanan dan keselamatan pelayanan.

8) Evaluasi Kinerja Pelaksana

Evaluasi kinerja pelaksana pelayanan sangat diperlukan baik secara periodik dan berkesinambungan, dengan tujuan untuk mengetahui kondisi perkembangan dan mengukur perkembangan dan keberhasilan serta mengetahui hambatan / kendala yang ditemukan dalam rangka pelaksanaan standar pelayanan yang selanjutnya dilakukan perbaikan terutama untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan salah satunya melalui SKM (Survei Kepuasan Masyarakat).

**B. Spesifikasi Jenis pelayanan**

Spesifikasi Jenis Pelayanan yang diselenggarakan oleh Kelurahan Kedaung Baru adalah sebagai berikut :

1. Pelayanan Administrasi Seksi Tata Pemerintahan

a. Pelayanan Penerbitan Surat Pengantar Pembuatan KTP elektronik:

Proses Penyampaian Pelayanan ( <i>Service Point</i> )		
NO.	KOMPONEN	KETERANGAN
1	Persyaratan	1. Surat Pengantar RT/RW; 2. Fotokopi KTP; 3. Fotokopi KK; 4. Fotokopi Akta Kelahiran; 5. Fotokopi Ijazah;

		<ul style="list-style-type: none"> <li>6. Fotokopi Surat Nikah/Akta Cerai/ Akta Kematian (jika perubahan status perkawinan);</li> <li>7. Surat Pindah Domisili ((jika perubahan tempat tinggal);</li> <li>8. Surat Kehilangan dari Kepolisian (jika KTP hilang);</li> <li>9. Fotokopi Surat Keterangan Kerja (jika perubahan jenis pekerjaan);</li> <li>10. Fotokopi Surat Keterangan Pemuka Agama (jika perubahan agama);</li> <li>11. Semua berkas rangkap dua.</li> </ul>
2	Prosedur / Alur	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon datang membawa berkas persyaratan;</li> <li>2. Berkas persyaratan diterima dan diverifikasi oleh petugas pelayanan;</li> <li>3. Pengisian Formulir F-1.02 dan Formulir Master Penduduk oleh petugas pelayanan;</li> <li>4. Formulir yang sudah terisi lengkap ditandatangani Pemohon dan Kepala Seksi Tata Pemerintahan;</li> <li>5. Pencatatan pada Buku Register untuk laporan;</li> <li>6. Semua berkas (rangkap satu) dan formulir dikembalikan ke pemohon untuk diserahkan ke Kecamatan.</li> </ul>
3	Waktu	15 menit (setelah berkas persyaratan terverifikasi lengkap)
4	Biaya/Tarif	Gratis
5	Produk	Surat Pengantar Pembuatan KTP elektronik
6	Pengelolaan Pengaduan	Kotak Saran, Email: <a href="mailto:kelurahankedaungbaru@gmail.com">kelurahankedaungbaru@gmail.com</a> , aplikasi Tangerang Live (LAKSA), serta Survei Kepuasan Masyarakat.

Proses Pengelolaan Pelayanan ( <i>manufacturing</i> )		
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;</li> <li>3. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</li> <li>4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku yang digunakan dalam Administrasi Kependudukan;</li> <li>5. Peraturan Daerah Kota Tangerang Nomor 9 tahun 2018 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Daerah Kota Tangerang No 4 tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan;</li> <li>6. Peraturan Wali Kota Tangerang Nomor 83 tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Kelurahan;</li> <li>7. Peraturan Wali Kota Tangerang Nomor 112 Tahun 2021 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Wali Kota Nomor 13 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan.</li> </ol>
8	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang Tunggu ber-AC;</li> <li>2. Ruang Menyusui;</li> <li>3. Mushala;</li> <li>4. Ruang Parkir;</li> <li>5. Toilet.</li> </ol>

9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menguasai Komputer Dasar;</li> <li>2. Memahami Peraturan terkait Administrasi Kependudukan dan Persyaratan serta Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</li> <li>3. Memahami Standar Pelayanan;</li> <li>4. Memahami SOP;</li> <li>5. Menguasai Aplikasi SIAK versi 10.0.</li> </ol>
10	Pengawasan Internal	Pengawasan internal terhadap proses maupun produk pelayanan dipantau oleh Kasi Tata Pemerintahan, atau Sekretaris Kelurahan, dan atau Lurah.
11	Jumlah Pelaksana	2 (dua) orang.
12	Jaminan Pelayanan	Standar Pelayanan Publik (SPP) Kelurahan Kedaung Baru
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan dan SOP ( <i>Standard Operating Procedure</i> ).
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi, serta Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

b. Pelayanan Penerbitan Surat Pengantar Pembuatan KK:

Proses Penyampaian Pelayanan ( <i>Service Point</i> )		
NO.	KOMPONEN	KETERANGAN
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat Pengantar RT/RW;</li> <li>2. Fotokopi KTP;</li> <li>3. Fotokopi KK lama;</li> <li>4. Fotokopi Akta Kelahiran;</li> <li>5. Fotokopi Ijazah (jika perubahan Pendidikan);</li> <li>6. Fotokopi Surat Nikah/Akta Cerai/ Akta Kematian (jika perubahan status perkawinan)</li> <li>7. Surat Pindah Domisili (jika perubahan tempat tinggal)</li> <li>8. Surat Kehilangan dari Kepolisian (jika KK hilang);</li> </ol>

		<p>9. Fotokopi Surat Keterangan Kerja (jika perubahan jenis pekerjaan);</p> <p>10. Fotokopi Surat Keterangan Pemuka Agama (jika perubahan agama);</p> <p>11. Semua berkas rangkap dua.</p>
2	Prosedur / Alur	<p>1. Pemohon datang membawa berkas persyaratan;</p> <p>2. Berkas persyaratan diterima dan diverifikasi petugas pelayanan;</p> <p>3. Pengisian Formulir F-1.01 (KK Baru), F-1.02 dan F-1.06 (KK Perubahan) oleh petugas pelayanan;</p> <p>4. Formulir yang sudah terisi lengkap ditandatangani Pemohon dan Kepala Seksi Tata Pemerintahan;</p> <p>5. Pencatatan pada Buku Register untuk laporan;</p> <p>6. Semua berkas (rangkap satu) dan formulir dikembalikan ke pemohon untuk diserahkan ke Kecamatan.</p>
3	Waktu	<p>15 menit (setelah berkas persyaratan terverifikasi lengkap)</p>
4	Biaya/Tarif	Gratis
5	Produk	Surat Pengantar Pembuatan KK
6	Pengelolaan Pengaduan	<p>Kotak Saran, Email: <a href="mailto:kelurahankedaungbaru@gmail.com">kelurahankedaungbaru@gmail.com</a>,  <a href="#">aplikasi Tangerang Live (LAKSA)</a>,  serta Survei Kepuasan Masyarakat.</p>
Proses Pengelolaan Pelayanan ( <i>manufacturing</i> )		
7	Dasar Hukum	<p>1. Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</p> <p>2. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;</p>

		<ol style="list-style-type: none"> <li>3. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</li> <li>4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku yang digunakan dalam Administrasi Kependudukan;</li> <li>5. Peraturan Daerah Kota Tangerang Nomor 9 tahun 2018 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Daerah Kota Tangerang No 4 tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan;</li> <li>6. Peraturan Wali Kota Tangerang Nomor 83 tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Kelurahan;</li> <li>7. Peraturan Wali Kota Tangerang Nomor 112 Tahun 2021 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Wali Kota Nomor 13 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan</li> </ol>
8	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang Tunggu ber-AC;</li> <li>2. Ruang Menyusui;</li> <li>3. Mushala;</li> <li>4. Ruang Parkir;</li> <li>5. Toilet.</li> </ol>
9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menguasai Komputer Dasar;</li> <li>2. Memahami Peraturan terkait Administrasi Kependudukan dan Persyaratan serta Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</li> <li>3. Memahami Standar Pelayanan;</li> <li>4. Memahami SOP;</li> <li>5. Menguasai Aplikasi SIAK versi 10.0.</li> </ol>

10	Pengawasan Internal	Pengawasan internal terhadap proses maupun produk pelayanan dipantau oleh Kasi Tata Pemerintahan, atau Sekretaris Kelurahan, dan atau Lurah.
11	Jumlah Pelaksana	2 (dua) orang.
12	Jaminan Pelayanan	Standar Pelayanan Publik (SPP) Kelurahan Kedaung Baru
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan dan SOP ( <i>Standard Operating Procedure</i> ).
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi, serta Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

c. Pelayanan Penerbitan Surat Pengantar Pindah Pergi/Datang:

Proses Penyampaian Pelayanan ( <i>Service Point</i> )		
NO.	KOMPONEN	KETERANGAN
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat Pengantar RT/RW;</li> <li>2. Fotokopi KTP;</li> <li>3. Fotokopi KK lama;</li> <li>4. Alamat Baru;</li> <li>5. Semua berkas rangkap dua.</li> </ol>
2	Prosedur / Alur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon datang membawa berkas persyaratan;</li> <li>2. Berkas persyaratan diterima dan diverifikasi oleh petugas pelayanan;</li> <li>3. Pengisian Formulir F-1.01, F-1.02, dan F-1.03 oleh petugas pelayanan. Untuk Pindah Datang, disertakan Surat Pernyataan Kepemilikan Rumah, Surat Pernyataan Pemilik Kontrakan, Surat Pernyataan Numpang KK, dan Surat Kuasa Pengasuhan Anak jika anak menumpang KK;</li> <li>4. Formulir yang sudah terisi lengkap ditandatangani Pemohon dan Kepala Seksi Tata Pemerintahan;</li> </ol>

		<p>5. Pencatatan pada Buku Register untuk laporan;</p> <p>6. Semua berkas (rangkap satu) dan formulir dikembalikan ke pemohon untuk diserahkan ke Kecamatan.</p>
3	Waktu	15 menit (setelah berkas persyaratan terverifikasi lengkap)
4	Biaya/Tarif	Gratis
5	Produk	Surat Pengantar Pindah Pergi/Datang
6	Pengelolaan Pengaduan	Kotak Saran, Email: <a href="mailto:kelurahankedaungbaru@gmail.com">kelurahankedaungbaru@gmail.com</a> , aplikasi Tangerang Live (LAKSA), serta Survei Kepuasan Masyarakat.
Proses Pengelolaan Pelayanan ( <i>manufacturing</i> )		
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;</li> <li>3. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</li> <li>4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku yang digunakan dalam Administrasi Kependudukan;</li> <li>5. Peraturan Daerah Kota Tangerang Nomor 9 tahun 2018 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Daerah Kota Tangerang No 4 tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan;</li> </ol>

		<p>6. Peraturan Wali Kota Tangerang Nomor 83 tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Kelurahan;</p> <p>7. Peraturan Wali Kota Tangerang Nomor 112 Tahun 2021 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Wali Kota Nomor 13 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan</p>
8	Sarana dan Prasarana	<p>1. Ruang Tunggu ber-AC;</p> <p>2. Ruang Menyusui;</p> <p>3. Mushala;</p> <p>4. Ruang Parkir;</p> <p>5. Toilet.</p>
9	Kompetensi Pelaksana	<p>1. Menguasai Komputer Dasar;</p> <p>2. Memahami Peraturan terkait Administrasi Kependudukan dan Persyaratan serta Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</p> <p>3. Memahami Standar Pelayanan;</p> <p>4. Memahami SOP;</p> <p>5. Menguasai Aplikasi SIAK versi 10.0.</p>
10	Pengawasan Internal	<p>Pengawasan internal terhadap proses maupun produk pelayanan dipantau oleh Kasi Tata Pemerintahan, atau Sekretaris Kelurahan, dan atau Lurah.</p>
11	Jumlah Pelaksana	2 (dua) orang.
12	Jaminan Pelayanan	Standar Pelayanan Publik (SPP) Kelurahan Kedaung Baru
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan dan SOP ( <i>Standard Operating Procedure</i> ).
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi, serta Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

d. Pelayanan Permohonan Pembuatan Akta Kelahiran:

Proses Penyampaian Pelayanan ( <i>Service Point</i> )		
NO.	KOMPONEN	KETERANGAN
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat Keterangan Lahir asli bertandatangan dan ber-stempel dari Rumah Sakit/Puskesmas/ Klinik/Bidan, atau Kelurahan);</li> <li>2. Buku Nikah asli Orang Tua;</li> <li>3. KTP asli Orang Tua;</li> <li>4. KK orang Tua;</li> <li>5. KTP asli Saksi 1 dan Saksi 2;</li> <li>6. KK Saksi 1</li> </ol>
2	Prosedur / Alur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon datang membawa berkas persyaratan;</li> <li>2. Berkas persyaratan diterima, diverifikasi dan difoto/scan oleh petugas pelayanan;</li> <li>3. Data dan foto diinput ke dalam aplikasi Sobat Dukcapil oleh petugas pelayanan;</li> <li>4. Pemohon mendapatkan bukti pelaporan pencatatan sipil kelahiran.</li> </ol>
3	Waktu	15 menit (setelah berkas persyaratan terverifikasi dan difoto)
4	Biaya/Tarif	Gratis
5	Produk	Akta Kelahiran
6	Pengelolaan Pengaduan	Kotak Saran, Email: <a href="mailto:kelurahankedaungbaru@gmail.com">kelurahankedaungbaru@gmail.com</a> , aplikasi Tangerang Live (LAKSA), serta Survei Kepuasan Masyarakat.
Proses Pengelolaan Pelayanan ( <i>manufacturing</i> )		
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;</li> </ol>

		<ol style="list-style-type: none"> <li>3. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</li> <li>4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku yang digunakan dalam Administrasi Kependudukan;</li> <li>5. Peraturan Daerah Kota Tangerang Nomor 9 tahun 2018 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Daerah Kota Tangerang No 4 tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan;</li> <li>6. Peraturan Wali Kota Tangerang Nomor 83 tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Kelurahan;</li> <li>7. Peraturan Wali Kota Tangerang Nomor 112 Tahun 2021 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Wali Kota Nomor 13 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan</li> </ol>
8	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang Tunggu ber-AC;</li> <li>2. Ruang Menyusui;</li> <li>3. Mushala;</li> <li>4. Ruang Parkir;</li> <li>5. Toilet.</li> </ol>
9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menguasai Komputer Dasar;</li> <li>2. Memahami Peraturan terkait Administrasi Kependudukan dan Persyaratan serta Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</li> <li>3. Memahami Standar Pelayanan;</li> <li>4. Memahami SOP;</li> <li>5. Menguasai Aplikasi SIAK versi 10.0.</li> </ol>

10	Pengawasan Internal	Pengawasan internal terhadap proses maupun produk pelayanan dipantau oleh Kasi Tata Pemerintahan, atau Sekretaris Kelurahan, dan atau Lurah.
11	Jumlah Pelaksana	2 (dua) orang.
12	Jaminan Pelayanan	Standar Pelayanan Publik (SPP) Kelurahan Kedaung Baru
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan dan SOP ( <i>Standard Operating Procedure</i> ).
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi, serta Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

e. Pelayanan Permohonan Pembuatan Akta Kematian:

Proses Penyampaian Pelayanan ( <i>Service Point</i> )		
NO.	KOMPONEN	KETERANGAN
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat Keterangan Kematian asli ber-tandatangan dan ber-stempel dari Rumah Sakit/Puskesmas/atau Kelurahan);</li> <li>2. KTP asli Almarhum/almarhumah;</li> <li>3. KK Almarhum/almarhumah;</li> <li>4. KTP asli Saksi 1 dan Saksi 2.</li> </ol>
2	Prosedur / Alur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon datang membawa berkas persyaratan;</li> <li>2. Berkas persyaratan diterima, diverifikasi dan difoto/scan oleh petugas pelayanan;</li> <li>3. Data dan foto diinput ke dalam aplikasi SIAK dan Sobat Dukcapil oleh petugas pelayanan;</li> <li>4. Pemohon mendapatkan bukti pelaporan pencatatan sipil kematian.</li> </ol>
3	Waktu	15 menit (setelah berkas persyaratan terverifikasi dan difoto)

4	Biaya/Tarif	Gratis
5	Produk	Akta Kematian
6	Pengelolaan Pengaduan	Kotak Saran, Email: <a href="mailto:kelurahankedaungbaru@gmail.com">kelurahankedaungbaru@gmail.com</a> , aplikasi Tangerang Live (LAKSA), serta Survei Kepuasan Masyarakat.
Proses Pengelolaan Pelayanan ( <i>manufacturing</i> )		
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;</li> <li>3. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</li> <li>4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku yang digunakan dalam Administrasi Kependudukan;</li> <li>5. Peraturan Daerah Kota Tangerang Nomor 9 tahun 2018 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Daerah Kota Tangerang No 4 tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan;</li> <li>6. Peraturan Wali Kota Tangerang Nomor 83 tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Kelurahan;</li> <li>7. Peraturan Wali Kota Tangerang Nomor 112 Tahun 2021 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Wali Kota Nomor 13 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan</li> </ol>

8	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang Tunggu ber-AC;</li> <li>2. Ruang Menyusui;</li> <li>3. Mushala;</li> <li>4. Ruang Parkir;</li> <li>5. Toilet.</li> </ol>
9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menguasai Komputer Dasar;</li> <li>2. Memahami Peraturan terkait Administrasi Kependudukan dan Persyaratan serta Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</li> <li>3. Memahami Standar Pelayanan;</li> <li>4. Memahami SOP;</li> <li>5. Menguasai Aplikasi SIAK versi 10.0.</li> </ol>
10	Pengawasan Internal	Pengawasan internal terhadap proses maupun produk pelayanan dipantau oleh Kasi Tata Pemerintahan, atau Sekretaris Kelurahan, dan atau Lurah.
11	Jumlah Pelaksana	2 (dua) orang.
12	Jaminan Pelayanan	Standar Pelayanan Publik (SPP) Kelurahan Kedaung Baru
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan dan SOP ( <i>Standard Operating Procedure</i> ).
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi, serta Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

f. Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Ahli/Kuasa Waris:

Proses Penyampaian Pelayanan ( <i>Service Point</i> )		
NO.	KOMPONEN	KETERANGAN
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat Pengantar RT/RW;</li> <li>2. Akta Kematian/Surat Keterangan Kematian Pewaris;</li> <li>3. Fotokopi KTP Istri/Suami Pewaris;</li> <li>4. Fotokopi KK Pewaris;</li> <li>5. Fotokopi KTP dan KK Ahli Waris (Anak-anak Ahli Waris).</li> </ol>

2	Prosedur / Alur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon/Ahli Waris datang membawa berkas persyaratan;</li> <li>2. Berkas persyaratan diterima dan diverifikasi oleh petugas pelayanan;</li> <li>3. Pencatatan pada Buku Register untuk laporan;</li> <li>4. Surat Keterangan Ahli/Kuasa Waris yang sudah ditandatangani Lurah diserahkan ke Pemohon.</li> </ol>
3	Waktu	15 menit (setelah berkas persyaratan terverifikasi)
4	Biaya/Tarif	Gratis
5	Produk	Surat Keterangan Ahli/Kuasa Waris
6	Pengelolaan Pengaduan	Kotak Saran, Email: <a href="mailto:kelurahankedaungbaru@gmail.com">kelurahankedaungbaru@gmail.com</a> , aplikasi Tangerang Live (LAKSA), serta Survei Kepuasan Masyarakat.
Proses Pengelolaan Pelayanan ( <i>manufacturing</i> )		
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;</li> <li>3. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</li> <li>4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku yang digunakan dalam Administrasi Kependudukan;</li> <li>5. Peraturan Daerah Kota Tangerang Nomor 9 tahun 2018 tentang Perubahan Kedua atas</li> </ol>

		<p>Peraturan Daerah Kota Tangerang No 4 tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan;</p> <p>6. Peraturan Wali Kota Tangerang Nomor 83 tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Kelurahan;</p> <p>7. Peraturan Wali Kota Tangerang Nomor 112 Tahun 2021 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Wali Kota Nomor 13 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan</p>
8	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang Tunggu ber-AC;</li> <li>2. Ruang Menyusui;</li> <li>3. Mushala;</li> <li>4. Ruang Parkir;</li> <li>5. Toilet.</li> </ol>
9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menguasai Komputer Dasar;</li> <li>2. Memahami Peraturan terkait Administrasi Kependudukan dan Persyaratan serta Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</li> <li>3. Memahami Standar Pelayanan;</li> <li>4. Memahami SOP;</li> <li>5. Menguasai Aplikasi SIAK versi 10.0.</li> </ol>
10	Pengawasan Internal	Pengawasan internal terhadap proses maupun produk pelayanan dipantau langsung oleh Lurah.
11	Jumlah Pelaksana	2 (dua) orang.
12	Jaminan Pelayanan	Standar Pelayanan Publik (SPP) Kelurahan Kedaung Baru
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan dan SOP ( <i>Standard Operating Procedure</i> ).
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi, serta Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

g. Pelayanan Penerbitan Surat Pengantar Nikah:

Proses Penyampaian Pelayanan ( <i>Service Point</i> )		
NO.	KOMPONEN	KETERANGAN
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat Pengantar RT/RW;</li> <li>2. Fotokopi KTP Calon Mempelai;</li> <li>3. Fotokopi KTP dan KK Orang Tua/Wali Calon Mempelai;</li> <li>4. Fotokopi Akta Kematian / Akta Cerai apabila calon mempelai berstatus janda/duda);</li> <li>5. Fotokopi Akta Lahir / Surat Keterangan Lahir calon mempelai;</li> <li>6. Fotokopi Ijazah terakhir calon mempelai;</li> <li>7. Semua berkas rangkap dua.</li> </ol>
2	Prosedur / Alur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon datang membawa berkas persyaratan;</li> <li>2. Berkas persyaratan diterima dan diverifikasi oleh petugas pelayanan;</li> <li>3. Pengisian Formulir Model N1 oleh petugas pelayanan;</li> <li>4. Pencatatan pada Buku Register untuk laporan;</li> <li>5. Semua berkas, termasuk Formulir Model N1 (Surat Pengantar Nikah) yang sudah ditandatangani Kepala Seksi Kemasyarakatan dikembalikan ke Pemohon (rangkap satu) untuk diserahkan ke KUA.</li> </ol>
3	Waktu	15 menit (setelah berkas persyaratan terverifikasi)
4	Biaya/Tarif	Gratis
5	Produk	Surat Pengantar Nikah
6	Pengelolaan Pengaduan	Kotak Saran, Email: <a href="mailto:kelurahankedaungbaru@gmail.com">kelurahankedaungbaru@gmail.com</a> , aplikasi Tangerang Live (LAKSA), serta Survei Kepuasan Masyarakat.

Proses Pengelolaan Pelayanan ( <i>manufacturing</i> )		
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;</li> <li>3. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</li> <li>4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku yang digunakan dalam Administrasi Kependudukan;</li> <li>5. Peraturan Daerah Kota Tangerang Nomor 9 tahun 2018 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Daerah Kota Tangerang No 4 tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan;</li> <li>6. Peraturan Wali Kota Tangerang Nomor 83 tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Kelurahan;</li> <li>7. Peraturan Wali Kota Tangerang Nomor 112 Tahun 2021 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Wali Kota Nomor 13 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan.</li> </ol>
8	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang Tunggu ber-AC;</li> <li>2. Ruang Menyusui;</li> <li>3. Mushala;</li> <li>4. Ruang Parkir;</li> <li>5. Toilet.</li> </ol>

9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menguasai Komputer Dasar;</li> <li>2. Memahami Peraturan terkait Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil;</li> <li>3. Memahami Standar Pelayanan;</li> <li>4. Memahami SOP;</li> <li>5. Menguasai Aplikasi SIAK versi 10.0.</li> </ol>
10	Pengawasan Internal	Pengawasan internal terhadap proses maupun produk pelayanan dipantau oleh Kasi Kemasyarakatan atau Sekretaris Kelurahan, dan atau Lurah.
11	Jumlah Pelaksana	2 (dua) orang.
12	Jaminan Pelayanan	Standar Pelayanan Publik (SPP) Kelurahan Kedaung Baru
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan dan SOP ( <i>Standard Operating Procedure</i> ).
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi, serta Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

h. Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Usaha:

Proses Penyampaian Pelayanan ( <i>Service Point</i> )		
NO.	KOMPONEN	KETERANGAN
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat Pengantar RT/RW;</li> <li>2. Fotokopi KTP dan KK Pemilik Usaha;</li> <li>3. Foto Usaha.</li> </ol>
2	Prosedur / Alur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon datang membawa berkas persyaratan;</li> <li>2. Berkas persyaratan diterima dan diverifikasi oleh petugas pelayanan;</li> <li>3. Pencatatan pada Buku Register untuk laporan;</li> <li>4. Surat Keterangan Usaha yang sudah ditandatangani Kepala Seksi Ekonomi Pembangunan diserahkan ke Pemohon.</li> </ol>

3	Waktu	15 menit (setelah berkas persyaratan terverifikasi)
4	Biaya/Tarif	Gratis
5	Produk	Surat Keterangan Usaha
6	Pengelolaan Pengaduan	Kotak Saran, Email: <a href="mailto:kelurahankedaungbaru@gmail.com">kelurahankedaungbaru@gmail.com</a> , aplikasi Tangerang Live (LAKSA), serta Survei Kepuasan Masyarakat.
Proses Pengelolaan Pelayanan ( <i>manufacturing</i> )		
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang – Undang Nomor 3 Tahun 1982 tentang Wajib Daftar Perusahaan;</li> <li>2. Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko;</li> <li>4. Peraturan Daerah Tangerang Nomor 10 Tahun 2010 tentang Surat Izin Usaha Perdagangan;</li> <li>5. Peraturan Walikota Kota Tangerang Nomor 11 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Secara Elektronik;</li> <li>6. Peraturan Wali Kota Tangerang Nomor 83 tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Kelurahan;</li> <li>7. Peraturan Wali Kota Tangerang Nomor 112 Tahun 2021 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Wali Kota Nomor 13 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan;</li> </ol>

		8. Peraturan Walikota Tangerang Nomor 9 Tahun 2023 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan 113 Tahun 2021 tentang Pendelegasian Wewenang Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, Perizinan Non Berusaha dan Non Perizinan.
8	Sarana dan Prasarana	1. Ruang Tunggu ber-AC; 2. Ruang Menyusui; 3. Mushala; 4. Ruang Parkir; 5. Toilet.
9	Kompetensi Pelaksana	1. Menguasai Komputer Dasar; 2. Memahami Peraturan terkait Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil; 3. Memahami Standar Pelayanan; 4. Memahami SOP.
10	Pengawasan Internal	Pengawasan internal terhadap proses maupun produk pelayanan dipantau oleh Kasi Ekonomi Pembangunan, atau Sekretaris Kelurahan, dan atau Lurah.
11	Jumlah Pelaksana	2 (dua) orang.
12	Jaminan Pelayanan	Standar Pelayanan Publik (SPP) Kelurahan Kedaung Baru
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan dan SOP ( <i>Standard Operating Procedure</i> ).
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi, serta Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

i. Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Lainnya:

Proses Penyampaian Pelayanan ( <i>Service Point</i> )		
NO.	KOMPONEN	KETERANGAN
1	Persyaratan	1. Surat Pengantar RT/RW; 2. Fotokopi KTP; 3. Fotokopi KK; 4. Dokumen Pendukung Surat Keterangan yang dimohon.

2	Prosedur / Alur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon datang membawa berkas persyaratan;</li> <li>2. Berkas persyaratan diterima dan diverifikasi oleh petugas pelayanan;</li> <li>3. Pencatatan pada Buku Register untuk laporan;</li> <li>4. Surat Keterangan yang sudah ditandatangani Kepala Seksi Tata Pemerintahan diserahkan ke Pemohon;</li> </ol>
3	Waktu	15 menit (setelah berkas persyaratan terverifikasi)
4	Biaya/Tarif	Gratis
5	Produk	Surat Keterangan Belum Menikah atau Suami/Istri, Surat Permohonan Santunan Kematian, Surat Keterangan Belum Memiliki Rumah, Surat Keterangan Penghasilan, Surat Keterangan Riwayat Tanah, dan lain-lain.
6	Pengelolaan Pengaduan	Kotak Saran, Email: <a href="mailto:kelurahankedaungbaru@gmail.com">kelurahankedaungbaru@gmail.com</a> , aplikasi Tangerang Live (LAKSA), serta Survei Kepuasan Masyarakat.
Proses Pengelolaan Pelayanan ( <i>manufacturing</i> )		
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;</li> <li>3. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</li> <li>4. Peraturan Daerah Kota Tangerang Nomor 9 tahun 2018 tentang Perubahan Kedua atas</li> </ol>

		Peraturan Daerah Kota Tangerang No 4 tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan; 5. Peraturan Wali Kota Tangerang Nomor 83 tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Kelurahan; 6. Peraturan Wali Kota Tangerang Nomor 112 Tahun 2021 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Wali Kota Nomor 13 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan
8	Sarana dan Prasarana	1. Ruang Tunggu ber-AC; 2. Ruang Menyusui; 3. Mushala; 4. Ruang Parkir; 5. Toilet.
9	Kompetensi Pelaksana	1. Menguasai Komputer Dasar; 2. Memahami Peraturan terkait Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil; 3. Memahami Standar Pelayanan; 4. Memahami SOP;
10	Pengawasan Internal	Pengawasan internal terhadap proses maupun produk pelayanan dipantau oleh Kasi Tata Pemerintahan, atau Sekretaris Kelurahan, dan atau Lurah.
11	Jumlah Pelaksana	2 (dua) orang.
12	Jaminan Pelayanan	Standar Pelayanan Publik (SPP) Kelurahan Kedaung Baru
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan dan SOP ( <i>Standard Operating Procedure</i> ).
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi, serta Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

**LAMPIRAN II**

**KEPUTUSAN LURAH KEDAUNG BARU**

NOMOR : 22 TAHUN 2024

TANGGAL : 21 Mei 2024

TENTANG : PENETAPAN STANDAR PELAYANAN DAN  
MAKLUMAT PELAYANAN PADA KELURAHAN  
KEDAUNG BARU KECAMATAN NEGLASARI  
KOTA TANGERANG.

**MAKLUMAT PELAYANAN**

**KAMI SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI  
DENGAN STANDAR PELAYANAN DAN APABILA KAMI TIDAK  
MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI DENGAN  
STANDAR YANG TELAH DITETAPKAN, KAMI SIAP  
MENERIMA SANKSI SESUAI PERATURAN DAN  
PERUNDANG-UNDANGAN YANG BERLAKU.**

TANGERANG, 21 MEI 2024

**LURAH KEDAUNG BARU**



**WAWAN GUNAWAN, S.E.**

NIP. 196806261991031010