

STANDAR PELAYANAN PUBLIK

KELURAHAN MERJOSARI KECAMATAN LOWOKWARU KOTA MALANG

A. PENDAHULUAN

Pemberian otonomi luas kepada daerah sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan dan peran serta masyarakat.

Pada kenyataannya reformasi birokrasi belum berjalan sesuai dengan tuntutan masyarakat. Hal tersebut terkait dengan tingginya kompleksitas permasalahan dalam mencari solusi perbaikan. Demikian pula, masih tingginya tingkat penyalahgunaan wewenang, banyaknya praktek KKN dan masih lemahnya pengawasan terhadap kinerja aparatur negara merupakan cerminan dari kondisi kinerja birokrasi yang masih jauh dari harapan.

Banyaknya permasalahan birokrasi tersebut di atas, belum sepenuhnya teratasi baik dari sisi internal maupun eksternal. Dari sisi internal, faktor demokratisasi dan desentralisasi telah membawa dampak pada proses pengambilan keputusan kebijakan publik. Dampak tersebut terkait dengan makin meningkatnya tuntutan akan partisipasi masyarakat dalam kebijakan publik; meningkatnya tuntutan penerapan prinsip-prinsip tata pemerintahan yang baik antara lain transparansi, akuntabilitas dan kualitas kinerja publik serta taat pada hukum; meningkatnya tuntutan dalam pelimpahan tanggung jawab, kewenangan dan pengambilan keputusan.

Demikian pula, secara khusus dari sisi internal birokrasi itu sendiri, berbagai permasalahan masih banyak yang dihadapi. Permasalahan tersebut antara lain adalah : pelanggaran disiplin, penyalahgunaan kewenangan dan masih banyaknya praktek KKN; rendahnya kinerja sumber daya manusia dan kelembagaan aparatur; sistem kelembagaan (organisasi) dan ketatalaksanaan (manajemen) Pemerintahan yang belum memadai; rendahnya efisiensi dan efektifitas kerja; rendahnya kesejahteraan PNS; dan banyaknya peraturan perundang-undangan yang sudah tidak sesuai dengan perkembangan keadaan dan tuntutan pembangunan.

Dari sisi eksternal, faktor globalisasi dan revolusi teknologi informasi (*e-Government*) merupakan tantangan tersendiri dalam upaya menciptakan Pemerintahan yang bersih, baik dan berwibawa. Hal tersebut terkait dengan makin meningkatnya ketidakpastian akibat perubahan faktor lingkungan politik, ekonomi dan sosial yang terjadi dengan cepat; makin deras arus informasi dari manca negara yang dapat menimbulkan infiltrasi budaya dan terjadinya kesenjangan informasi dalam masyarakat (*digital divide*).

Berbagai reasoning yang digambarkan di atas merupakan cermin perlunya Standar Pelayanan Publik yang bermutu, transparan, akuntabel, mudah, murah, cepat, patut dan adil kepada seluruh masyarakat sebagai jaminan dan kepastian dalam penyelenggaraan pelayanan, khususnya pada institusi Kecamatan yang merupakan ujung tombak pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik di masyarakat. Oleh karena itu untuk mencapai tujuan dimaksud Kecamatan Lowokwaru telah menetapkan Visi dan Misinya sebagai berikut :

1. VISI MISI KELURAHAN MERJOSARI

Penetapan visi, misi dan arah pembangunan didasarkan atas kondisi riil, permasalahan, potensi, peluang dan tantangan pembangunan untuk

jangka waktu 5 (lima) tahun mendatang. Keberhasilan dan kekurangan atas pelaksanaan kebijakan-kebijakan pembangunan Kota Malang merupakan titik tolak untuk menetapkan prioritas bidang yang dikembangkan ke depan.

Berdasarkan hal tersebut, maka ditetapkan visi Kelurahan Merjosari Kecamatan Lowokwaru adalah **“Terwujudnya Pelayanan Prima Menuju Masyarakat Yang Mandiri, Sejahtera dan Bermartabat”**. Visi Kelurahan di Kelurahan Merjosari Kecamatan Lowokwaru tersebut merupakan visi yang terintegrasi dan menjadi satu kesatuan dengan visi Kota Malang, yakni **“MENJADIKAN KOTA MALANG SEBAGAI KOTA BERMARTABAT”**.

Visi BERMARTABAT selain disertai semangat peduli Wong Cilik, juga dapat menjadi akronim dari beberapa prioritas pembangunan yang menunjukkan pada kondisi-kondisi yang hendak diwujudkan sepanjang periode 2013-2018, yakni Bersih, Makmur, Adil, Religius-toleran, Terkemuka, Aman, Berbudaya, Asri dan Terdidik..

Dengan terintegrasinya visi perangkat daerah dengan visi Kota Malang, diharapkan dapat mendukung pencapaian tujuan yang digariskan sehingga gerak langkah dari Kelurahan MERJOSARI diharapkan dapat mewujudkan keinginan warga kota sesuai dengan visi tersebut.

Visi Kelurahan Merjosari Kecamatan Lowokwaru diwujudkan melalui Misi Kelurahan yang meliputi :

1. Mewujudkan pelayanan masyarakat yang berkualitas, adil, terukur, transparan dan akuntabel;
2. Meningkatkan sumber daya aparatur pemerintahan;
3. Mewujudkan pelaksanaan pembangunan yang berbasis partisipasi masyarakat;
4. Meningkatkan pemberdayaan dan kesejahteraan masyarakat;
5. Meningkatkan potensi dan peluang usaha yang produktif dan kompetitif.

Dengan ditetapkannya misi Berbasis pelayanan publik tersebut di atas, diharapkan gerak pembangunan, penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan masyarakat di wilayah Kelurahan Merjosari dapat sinergis dalam mencapai tujuan yang diarahkan untuk mewujudkan visi kota Malang yang terangkum didalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kota Malang Tahun 2013-2018. Agar dapat lebih bersifat operasional, selanjutnya misi tersebut dijabarkan kembali dalam tugas pokok dan fungsi Kelurahan.

Dengan visi yang diciptakan oleh masyarakat Merjosari bersama-sama aparatur pemerintahan di wilayahnya yaitu Kelurahan sebagaimana di atas, kiranya tujuan masyarakat kota Malang, khususnya kalimat visi yang berbunyi "MENJADIKAN KOTA MALANG BERMARTABAT BERDASARKAN TRI BINA CITA KOTA MALANG YANG DIIDAMKAN", dapat segera terwujud yang dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Terwujudnya perencanaan pembangunan yang mandiri;
2. Terwujudnya kesejahteraan masyarakat Kelurahan Merjosari;
3. Terwujudnya penyelenggaraan pemerintahan yang berkualitas berbasis pelayanan publik;
4. Terwujudnya pemberdayaan kelembagaan masyarakat yang berkualitas.

Untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan tersebut, maka sasaran yang harus dicapai pada masing-masing tujuan adalah sebagai berikut:

1. meningkatnya kualitas dan partisipasi masyarakat dalam perencanaan pembangunan;
2. meningkatnya kualitas dan jangkauan informasi komunikasi;
3. pembinaan terhadap aparatur Kelurahan sesuai dengan kompetensinya;
4. peningkatan kesadaran masyarakat tentang pentingnya dokumen kependudukan, dan tertib administrasi;
5. meningkatnya pelayanan kependudukan;
6. meningkatnya kualitas pelayanan kepada masyarakat;
7. meningkatnya kualitas penyelenggaraan pemerintahan;
8. meningkatnya partisipasi perempuan dan pemuda dalam pembangunan melalui pemberdayaan Karang Taruna dan PKK;

9. meningkatnya pengetahuan aparaturnya Kelurahan tentang peraturan perundang-undangan yang berlaku;
10. terpenuhinya sarana dan prasarana kerja aparaturnya Kelurahan.

I. Analisa SWOT

Analisis SWOT adalah identifikasi berbagai faktor secara sistematis untuk merumuskan strategi, berdasarkan logika yang dapat memaksimalkan kekuatan (*Strengths*) dan peluang (*Opportunities*), dan secara bersamaan dapat meminimalkan kelemahan (*Weaknesses*) dan ancaman (*Threats*). Jadi, analisis SWOT membandingkan antara faktor eksternal peluang dan ancaman dengan faktor internal kekuatan dan kelemahan.

Dari uraian diatas maka dapat diambil suatu kesimpulan bahwa didalam sebuah perencanaan strategis Kelurahan Merjosari diperlukan suatu analisis terhadap lingkungan organisasi baik internal maupun eksternal untuk memperhitungkan kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman yang ada. Sehingga dapat diambil suatu strategi dan kebijakan yang tepat guna, tepat waktu dan tetap sasaran.

Analisis SWOT yang dipergunakan oleh Kelurahan MERJOSARI didasarkan pada :

Tabel. Faktor-faktor Internal

NO	KEKUATAN (STRENGTH)	NO	KELEMAHAN (WEAKNESS)
1	Adanya peraturan/Keputusan Walikota tentang Tugas Pokok dan fungsi serta pelimpahan sebagian kewenangan Walikota kepada Lurah	1	Terbatasnya kewenangan Lurah dalam melaksanakan tugas
2	Tersedianya sarana dan prasarana yang memadai	2	Belum maksimalnya koordinasi antar dan dari lintas sektoral
3	Adanya program KTP dan KSK yang terintegrasi dengan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIK)	3	Belum terintegrasinya sistem informasi administrasi kependudukan secara nasional

4	Sudah terselenggaranya Musrenbang Kelurahan	4	Belum optimalnya pengelolaan Sumber Daya yang tersedia
---	---	---	--

Tabel . Faktor-faktor Eksternal

NO	PELUANG (OPPORTUNITY)	NO	ANCAMAN (THREAT)
1	Meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap hak dan kewajiban	1	Adanya tuntutan masyarakat dalam pelayanan
2	Meningkatnya partisipasi masyarakat dalam pembangunan	2	Kondisi ekonomi yang kurang merata
3	Kondisi masyarakat yang Heterogen		Kurangnya pemahaman masyarakat terhadap pentingnya dokumen kependudukan
4	Tersedianya Dana Bantuan Blockgrand dan program PNPM mandiri		Kurangnya kedisiplinan warga didalam pengelolaan bantuan Blockgrand maupun PNPM

Berdasarkan analisis terhadap lingkungan strategis tersebut, maka didapatkan langkah-langkah strategi sebagai berikut :

a. Strategi SO

Kekuatan yang dimiliki harus didayagunakan secara optimal untuk meraih peluang-peluang yang ada. Adapun strategi SO Kelurahan Merjosari Kecamatan Lowokwaru adalah dengan memberdayakan personil (SDM) dan sarana prasarana yang ada sesuai dengan tugas pokok dan fungsi serta peraturan perundang-undangan yang berlaku untuk secara intensif dan melakukan pelayanan kepada masyarakat dengan sebaik-baiknya.

b. Strategi ST

Kekuatan yang dimiliki harus senantiasa ditingkatkan untuk mengatasi segala ancaman yang mungkin ada berupa kendala dan tantangan. Adapun strategi ST Kelurahan Merjosari Kecamatan

Lowokwaru adalah dengan terus berupaya melakukan perbaikan dan peningkatan SDM aparatur untuk memaksimalkan kinerja aparat dalam melakukan pelayanan prima kepada masyarakat.

c. Strategi WO

Mengatasi segala kelemahan untuk dapat memanfaatkan peluang-peluang yang ada. Adapun strategi WO Kelurahan Merjosari Kecamatan Lowokwaru adalah dengan meningkatkan SDM aparatur sehingga memiliki motivasi, inovasi, dan daya kreatif tinggi untuk melakukan pelayanan kepada masyarakat.

d. Strategi WT

Meminimalisir kelemahan untuk mengatasi segala ancaman. Adapun strategi WT Kelurahan Merjosari Kecamatan Lowokwaru adalah dengan meningkatkan kualitas aparatur dalam upaya meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pembangunan dan memaksimalkan potensi wilayah.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat dirumuskan langkah-langkah strategi berikut ini :

- a. Peningkatan kualitas aparatur dalam pelayanan masyarakat (*public service*);
- b. Peningkatan partisipasi masyarakat dalam pembangunan.

II. RENCANA PENGEMBANGAN POTENSI KELURAHAN

Setelah kita memahami uraian sebelumnya, maka diperlukan suatu strategi untuk mencapai visi, misi dan tujuan dimaksud melalui penetapan Kebijakan Teknis. Program dan Kegiatan yang harus dilaksanakan secara efektif dan efisien dengan menggunakan prinsip Mandiri, Sejahtera Dan Berbasis Pelayanan Publik sebagai berikut :

1. meningkatkan produktivitas pelayanan administrasi publik kepada masyarakat;
2. mengusulkan pengadaan bimbingan mental aparatur sebagai pelayan masyarakat;
3. meningkatkan pengawasan melekat atasan langsung terhadap petugas pelaksanaan administrasi;

4. mengikutsertakan aparat dalam kegiatan diklat bidang teknis sesuai dengan kompetensi dan tupoksinya;
5. melaksanakan kegiatan sapa, senyum, ramah didalam pelayanan masyarakat;
6. mengusulkan pengadaan penyuluhan hukum terhadap aparaturn kelurahan juga masyarakat;
7. mengusulkan pengadaan sosialisai terhadap Raperda dan Perda yang berkaitan dengan ijin keramaian dan PKL;
8. meningkatkan kebersamaan antara pemerintah dan seluruh warga masyarakat dalam mewujudkan kemandirian dan kesejahteraan.

III. KEBIJAKAN KELURAHAN MERJOSARI

Kebijakan Kelurahan Merjosari adalah kebijakan yang bersifat teknis. Kebijakan teknis ini merupakan kewenangan Lurah yang telah memperoleh otoritas untuk mengelola segala sumber daya (SDM & Anggaran) yang dimiliki. Kebijakan ini juga merupakan Strategi Implementasi/Operasional dari Lurah untuk melaksanakan berbagai Kebijakan Pemerintah Kota Malang.

Kebijakan teknis yang telah ditetapkan oleh Kelurahan Merjosari antara lain adalah :

1. Pengembangan sistem koordinasi yang efektif antar kelembagaan Perangkat Daerah dan instansi vertikal
2. Pengembangan Sistem dan Prosedur Tetap dan pelayanan bidang pemerintahan, bidang kesejahteraan sosial dan bidang umum pelayanan administrasi kependudukan secara prima.
3. Kecamatan & Kelurahan sebagai unit yang memberikan Akuntabilitas, tranparansi, akurasi / validasi data - data pembangunan baik fisik maupun non fisik dari pemerintah serta pembangunan swadaya murni masyarakat disamping data atau bahan tentang mobilitas kependudukan.
4. melakukan sosialisasi melalui Kelurahan, lembaga RT/RW tentang pentingnya memiliki dokumen kependudukan (KTP, KSK, Akte Kelahiran, dan Akte Perkawinan);
5. melakukan sosialisai melalui kelurahan, lembaga RT/RW tentang prosedur pelayanan administrasi kependudukan;
6. merangkul semua elemen masyarakat yang bergerak dibidang ekonomi agar dapat membantu pengembangan ekonomi kerakyatan dan UKM;
7. pemberdayaan PKK sebagai pendamping dan sebagai pilot project yang mampu mandiri didalam mengelola perekonomian keluarga;

8. menggali masukan-masukan dari bawah melalui lembaga pemberdayaan masyarakat kelurahan tentang proyek pembangunan yang dijadikan skala prioritas;
9. pembinaan terhadap lembaga RT/RW dalam rangka ikut menggali partisipasi masyarakat didalam perencanaan, pelaksanaan, pengawasan dan evaluasi pembangunan.

2. SEJARAH SINGKAT

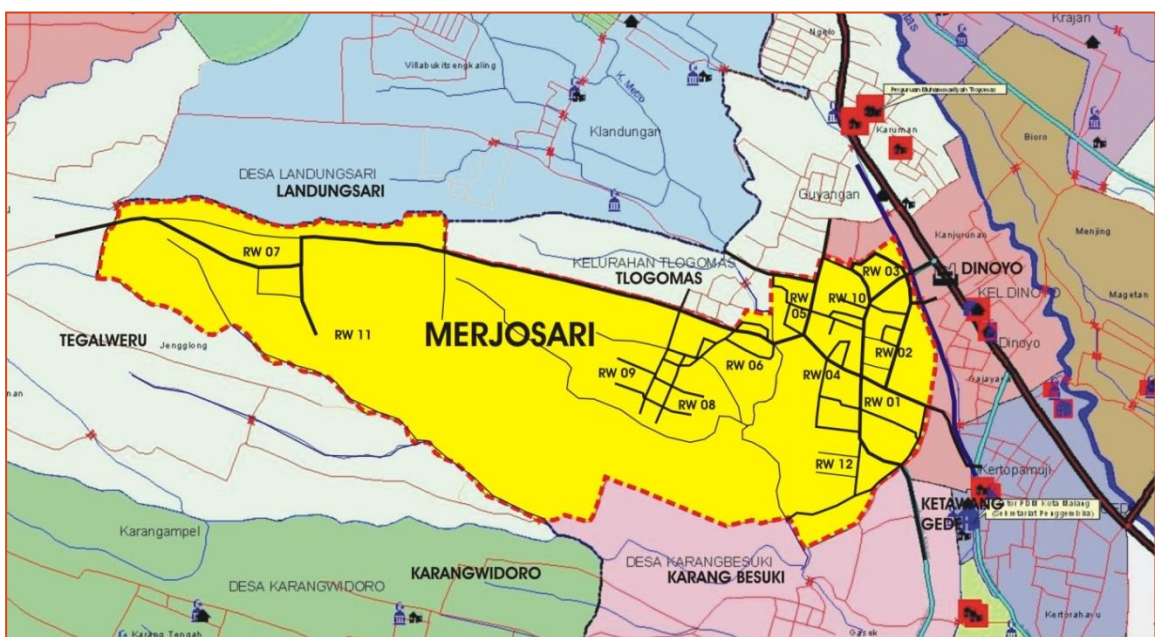
IV. KONDISI GEOGRAFI

Kelurahan Merjosari terletak di wilayah Barat Kota Malang dan berjarak 5 km dari pusat Kota Malang, merupakan salah satu dari 57 kelurahan di Kota Malang.

Kelurahan Merjosari memiliki luas wilayah sebesar 33,6 km² dengan batas-batas wilayah sebagai berikut :

- a. Sebelah Utara : Kelurahan Tlogomas/Dinoyo
- b. Sebelah Selatan : Kelurahan Karang Besuki
- c. Sebelah Barat : Desa Tegal Weru
- d. Sebelah Timur : Kelurahan Dinoyo

Wilayah administratif Kelurahan Merjosari tersebut sebagaimana dapat dilihat pada Gambar I.1 sebagai berikut :



Gambar Wilayah Administrasi Kelurahan Merjosari

Wilayah Kelurahan Merjosari terletak pada ketinggian 451 meter di atas permukaan laut, dengan topografi bentuk wilayah 65% datar sampai berombak dan 35% berombak hingga berbukit. Suhu udara rata-rata antara 18° Celcius sampai dengan 26° Celcius, dengan curah hujan 0,5 mm/tahun.

Adapun penggunaan lahan yang ada di wilayah Kelurahan Merjosari selain untuk rumah tinggal, antara lain adalah :

- a. Persawahan;
- b. Perkebunan;
- c. Perladangan
- d. Peternakan;
- e. Kerajinan dan industry kecil;
- f. Jasa dan perdagangan.

V. KONDISI DEMOGRAFI

Kependudukan adalah salah satu aspek penting untuk hal merumuskan kebijakan strategis organisasi dalam pemenuhan pelayanan kepada masyarakat. Jumlah penduduk pada Kelurahan Merjosari secara umum mengalami peningkatan, uatamanya pada dua tahun terakhir. Adapun peningkatan jumlah penduduk kelurahan Merjosari dapat dilihat pada Tabel I-1 sebagai berikut :

**Tabel. Peningkatan Jumlah Penduduk
Kelurahan Merjosari**

Jumlah Penduduk (Jiwa)		Prosentase Kenaikan
Tahun 2018	Tahun 2019	
18.198	18.422	1.23 %

Adapun komposisi jumlah Penduduk Kelurahan Merjosari selama kurun waktu dua tahun terakhir, dapat dilihat pada Tabel I-2 sebagai berikut :

**Tabel. Komposisi Jumlah Penduduk
Kelurahan Merjosari**

NO	Jenis Indikator	Jumlah Penduduk (Jiwa)	
		Tahun 2018	Tahun 2019
1	Laki - laki	9.588	9.682
2	Perempuan	8.610	8.740
3	Usia 0 - 15tahun	5.751	5.816
4	Usia 15 - 16 tahun	11.752	11.891
5	Usia 65 tahun keatas	695	715

Untuk jenis pekerjaan/mata pencaharian, terdapat berbagai macam pekerjaan/mata pencaharian yang dimiliki oleh masyarakat Kelurahan Merjosari. Adapun mata pekerjaan sebagai petani ataupun buruh tani masih dimiliki oleh sebagian masyarakat Kelurahan Merjosari, dimana hal ini tak lepas dari masih tersedianya lahan kosong yang dapat dimanfaatkan sebagai lahan pertanian/ perkebunan.

Adapun rincian untuk jenis-jenis pekerjaan/mata pencaharian yang dimiliki oleh masyarakat Kelurahan Merjosari pada dua tahun terakhir, dapat dilihat pada Tabel I-3 sebagai berikut :

**Tabel. Komposisi Jumlah Penduduk
Berdasarkan Jenis Pekerjaan/Mata Pencaharian**

NO	JENIS PEKERJAAN / MATA PENCAHARIAN	JUMLAH PENDUDUK	
		TAHUN 2018	TAHUN 2019
1	Karyawan :		
	a. Pegawai Negeri Sipil	1.531	1.491
	b. ABRI	63	67
	c. Swasta	74	76
2	Wiraswawsta / pedagang	380	398
3	Tani	128	131
4	Pertukangan	1.190	1.199
5	Buruh Tani	161	169
6	Pensiunan	650	660
7	Jasa	47	55

VI. TINGKAT PENDIDIKAN

Pendidikan merupakan salah satu aspek penting dalam kehidupan masyarakat yang berperan meningkatkan kualitas kehidupan dan merupakan kebutuhan dasar manusia sebagai dasar untuk pengembangan diri, utamanya dalam memberdayakan manusia dari aspek afektif, kognitif, psikomotorik dan konatif.

Tingkat pendidikan penduduk di Kelurahan Merjosari sangatlah beragam, akan tetapi mayoritas penduduk di Kelurahan Merjosari memiliki tingkat pendidikan akhir Sekolah Menengah Pertama (SMP), Sekolah menengah Umum (SMU) atau Universitas (Perguruan Tinggi), bahkan jumlah masyarakat yang menempuh pendidikan pascasarjana saja mencapai hingga 161 orang. Adapun komposisi tingkat pendidikan masyarakat Kelurahan Merjosari berdasarkan data penduduk Kelurahan Merjosari, dapat dilihat pada Tabel 1.4 sebagai berikut :

Tabel. Komposisi Jumlah Penduduk Berdasarkan Tingkat Pendidikan

NO	TINGKAT PENDIDIKAN	JUMLAH PENDUDUK	
		TAHUN 2018	TAHUN 2019
1	Taman Kanak-kanak	681	731
2	Sekolah Dasar	5.195	5.245
3	SMP	2.997	3.017
4	SMA/SMU	4.688	4.638
5	Akademi / D1-D3	1.595	1.545
6	Sarjana	1.156	1.159
7	Pascasarjana	192	194

VII. SOSIAL BUDAYA

Secara garis besar penduduk Kelurahan Merjosari dapat dikelompokkan kedalam satu masyarakat menurut adat istiadat dan budayanya, yaitu Jawa. Meskipun terdapat beberapa etnis lainnya, akan tetapi tidak memberikan dampak serta pengaruh yang besar pada kehidupan sehari-hari, karena jumlahnya yang sangat sedikit.

Untuk kegiatan social kemasyarakatan, semuanya dilaksanakan oleh semua kalangan dan generasi, baik remaja maupun dewasa, dalam bentuk kegiatan seperti : LPMK, PKK, RW/RT, Karang Taruna, Remaja Masjid, Jamaah Tahlil, Jamaah Pengajian dan Sholawat Nabi, Arisan dan sebagainya.

VIII. SARANA PRASARANA

Sarana prasarana merupakan salah satu unsur penunjang terciptanya kualitas hidup masyarakat yang memadai. Ketersediaan sarana prasarana masyarakat umum yang baik dan memadai, baik secara kualitas maupun kuantitasnya, akan dapat dimanfaatkan semaksimal mungkin oleh masyarakat guna meningkatkan kualitas hidupnya.

Adapun jenis dan jumlah sarana prasarana yang tersedia di Kelurahan Merjosari dapat dilihat pada Tabel I-5 sebagai berikut :

**Tabel. Jenis dan Jumlah Sarana Prasarana
Kelurahan Merjosari**

NO	JENIS SARANA PRASARANA	JUMLAH
1	Kantor Kelurahan	1 kompleks
2	Puskesmas Pembantu	2 kompleks
3	Posyandu	12 buah
4	Poliklinik/Balai Pelayanan Masyarakat	1 buah
5	Gedung sekolah PAUD	8 buah
6	Gedung sekolah TK	5 kompleks
7	Gedung sekolah SD	8 kompleks
8	Gedung sekolah SLTP	3 kompleks
9	Gedung sekolah SMU	1 kompleks
10	Gedung perguruan tinggi	2 kompleks
11	Masjid	14 buah
12	Musholla	35 buah
13	Gedung olahraga	6 buah
14	Balai Pertemuan	10 buah

PENJABARAN TUGAS DAN FUNGSI

TUGAS DAN FUNGSI

LURAH

Lurah mempunyai tugas menyelenggarakan tugas pokok dan fungsi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3, mengkoordinasikan dan melakukan pengawasan melekat terhadap unit kerja di bawahnya serta melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Walikota sesuai tugas dan fungsinya.

SEKRETARIS KELURAHAN

- (1) Sekretaris Kelurahan melaksanakan tugas pokok pengelolaan administrasi umum meliputi penyusunan program, ketatalaksanaan, ketatausahaan, keuangan, kepegawaian, urusan rumah tangga, perlengkapan, kehumasan dan kepustakaan serta kearsipan.
- (2) Untuk melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Sekretaris Kelurahan mempunyai fungsi :
 - a. pelaksanaan penyusunan Rencana Strategis (Renstra) dan Rencana Kerja (Renja);
 - b. pelaksanaan penyusunan Rencana Kerja dan Anggaran (RKA) dan Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA);
 - c. penyusunan Penetapan Kinerja (PK);
 - d. penyusunan dan pelaksanaan Standar Pelayanan Publik (SPP);
 - e. pelaksanaan dan pembinaan ketatausahaan, ketatalaksanaan dan kearsipan;
 - f. pengelolaan urusan kehumasan, keprotokolan, dan kepustakaan;
 - g. pelaksanaan administrasi dan pembinaan kepegawaian;
 - h. pengelolaan anggaran dan retribusi;
 - i. pelaksanaan administrasi keuangan dan pembayaran gaji pegawai;
 - j. pelaksanaan verifikasi Surat Pertanggungjawaban (SPJ) keuangan;
 - k. pelaksanaan inventarisasi aset /kekayaan daerah yang ada di Kelurahan;
 - l. pelaksanaan urusan rumah tangga dan perlengkapan;

- m. pelaksanaan fasilitasi pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan/atau pelaksanaan pengumpulan pendapat pelanggan secara periodik yang bertujuan untuk memperbaiki kualitas layanan;
- n. penyampaian data hasil pembangunan dan informasi lainnya terkait layanan publik secara berkala melalui *web site* Pemerintah Daerah;
- o. pengevaluasian dan pelaporan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi;
- p. pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Lurah sesuai tugas dan fungsinya.

SEKSI PEMERINTAHAN, KETENTRAMAN DAN KETERTIBAN UMUM

- (1) Seksi Pemerintahan, Ketentraman dan Ketertiban Umum melaksanakan tugas pokok penyelenggaraan sebagian urusan otonomi daerah bidang pemerintahan, ketentraman dan ketertiban umum di tingkat Kelurahan.
- (2) Untuk melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Seksi Pemerintahan, ketentraman dan ketertiban umum mempunyai fungsi :
 - a. pengumpulan dan pengolahan data dalam rangka perencanaan program dan kegiatan pemerintahan, ketentraman dan ketertiban umum di tingkat Kelurahan;
 - b. pelaksanaan kegiatan pemerintahan Kelurahan;
 - c. penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum Kelurahan;
 - d. penyusunan monografi kelurahan;
 - e. pelaksanaan pembinaan Perlindungan Masyarakat (LINMAS);
 - f. pelaksanaan pencegahan dan penanggulangan bencana alam dan pengungsi;
 - g. pengkoordinasian penerapan dan penegakan peraturan perundang-undangan;
 - h. fasilitasi kegiatan organisasi sosial dan kemasyarakatan;
 - i. pelaksanaan administrasi dan registrasi pertanahan;
 - j. pelaksanaan pemberian pengantar untuk pemberian pertimbangan teknis ijin keramaian di wilayah Kelurahan;
 - k. pemantauan dan pelaporan pelaksanaan perijinan di wilayah Kelurahan;
 - l. pemantauan terhadap perkembangan kegiatan Pedagang Kaki Lima (PKL) di wilayah Kelurahan;

- m. pengkoordinasian penyelenggaraan kerjasama dengan perangkat daerah maupun kelompok masyarakat di tingkat Kelurahan;
- n. pengevaluasian dan pelaporan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi;
- o. pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Lurah sesuai tugas dan fungsinya.

SEKSI PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN PEMBANGUNAN

- (1) Seksi Pemberdayaan Masyarakat dan Pembangunan melaksanakan tugas pokok penyelenggaraan sebagian urusan otonomi daerah bidang pemberdayaan masyarakat di Kelurahan.
- (2) Untuk melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Seksi Pemberdayaan Masyarakat dan Pembangunan mempunyai fungsi :
 - a. pengumpulan dan pengolahan data dalam rangka perencanaan program dan kegiatan pemberdayaan masyarakat dan pembangunan di tingkat Kelurahan;
 - b. pelaksanaan program bidang pemberdayaan masyarakat dan pembangunan di Kelurahan;
 - c. pelaksanaan pengawasan dan pengendalian program bidang pemberdayaan masyarakat;
 - d. pelaksanaan pembinaan dan pengembangan ketenagakerjaan dan perburuhan di wilayah kerjanya;
 - e. penyusunan profil Kelurahan;
 - f. pembinaan dan pengembangan serta pemantauan kegiatan perindustrian, perdagangan, kepariwisataan, perkoperasian, Usaha Kecil Menengah (UKM) dan golongan ekonomi lemah di wilayah kerjanya;
 - g. fasilitasi pembangunan partisipatif;
 - h. pelaksanaan pembinaan lingkungan hidup;
 - i. fasilitasi pengajuan proyek-proyek pembangunan oleh masyarakat;
 - j. pelaksanaan pengembangan perekonomian kelurahan di wilayah kerjanya;
 - k. pemberian pengantar pertimbangan teknis atas usaha informal dan/atau pedagang kaki lima;

- l. pengkoordinasian upaya peningkatan partisipasi dan swadaya masyarakat dalam bidang pembangunan, peningkatan kualitas lingkungan dan permukiman;
- m. pengkoordinasian kegiatan kelompok jabatan fungsional;
- n. pengevaluasian dan pelaporan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi;
- o. pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Lurah sesuai tugas dan fungsinya.

SEKSI KESEJAHTERAAN MASYARAKAT

- (1) Seksi Kesejahteraan Masyarakat melaksanakan tugas pokok penyelenggaraan sebagian urusan otonomi daerah bidang kesejahteraan masyarakat di Kelurahan.
- (2) Untuk melaksanakan pokok tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Seksi Kesejahteraan Masyarakat mempunyai fungsi :
 - a. pengumpulan dan pengolahan data dalam rangka perencanaan program dan kegiatan kesejahteraan masyarakat di tingkat Kelurahan;
 - b. pelaksanaan program bidang kesejahteraan masyarakat;
 - c. pelaksanaan pengawasan dan pengendalian program bidang kesejahteraan masyarakat;
 - d. pelaksanaan pemberian bantuan sosial, pembinaan kepemudaan dan olah raga, serta peningkatan peranan perempuan;
 - e. pelaksanaan pembinaan kehidupan keagamaan, pendidikan, kebudayaan, kesenian dan kesehatan masyarakat;
 - f. pemantauan dan pelaporan terjadinya kerawanan sosial, wabah penyakit menular dan kesehatan masyarakat;
 - g. pelaksanaan administrasi dan pemberian pertimbangan teknis nikah, talak, cerai dan rujuk (NTPCR);
 - h. pelaksanaan pemberian pengantar bepergian haji;
 - i. pelaksanaan pemberian keterangan kelahiran dan kematian;
 - j. pelaksanaan pengawasan atas kondisi terjadinya rawan pangan;
 - k. pelaksanaan pemberian pertimbangan teknis status sosial;
 - l. pendataan masalah kesejahteraan sosial;
 - m. pengevaluasian dan pelaporan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi;

- n. pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Lurah sesuai tugas dan fungsinya.

SEKSI PELAYANAN UMUM

- (1) Seksi Pelayanan Umum melaksanakan tugas pokok penyelenggaraan sebagian urusan otonomi daerah bidang pelayanan umum di Kelurahan.
- (2) Untuk melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Seksi Pelayanan Umum mempunyai fungsi :
 - a. pengumpulan dan pengolahan data dalam rangka perencanaan program dan kegiatan peningkatan kualitas pelayanan umum di tingkat Kelurahan;
 - b. pelaksanaan pelayanan masyarakat berupa pemberian pengantar penerbitan Kartu Tanda Penduduk, Kartu Susunan Keluarga dan keterangan penduduk lainnya;
 - c. pelaksanaan pemberian pengantar dan legalisasi surat atau surat keterangan yang dibutuhkan masyarakat;
 - d. pelaksanaan pemberian pengantar untuk pengurusan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK);
 - e. pelaksanaan pemantauan pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum;
 - f. pelaksanaan pungutan atas Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di wilayah kerjanya;
 - g. pelaksanaan administrasi kependudukan;
 - h. pengelolaan pengaduan masyarakat;
 - i. pengevaluasian dan pelaporan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi;
 - j. pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Lurah sesuai tugas dan fungsinya.

1. JENIS-JENIS PELAYANAN :

Pelayanan Administrasi meliputi :

1. Surat Keterangan Domisili Tempat Tinggal Bagi Warga Merjosari
2. Surat untuk Pengurusan Paspor
3. Surat Boro Kerja
4. Rekomendasi Surat Pensiun
5. Surat Tunjangan Keluarga/ Model C
6. Rekomendasi Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK)
7. Rekomendasi/ Register Surat Nikah
8. Rekomendasi Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM)
9. Rekomendasi Surat Keterangan Penghasilan
10. Surat Pernyataan Miskin (SPM)
11. Rekomendasi Surat Keterangan Permohonan KPR/ Kredit Bank
12. Surat Keterangan Usaha
13. Surat Keterangan Domisili Usaha
14. Rekomendasi Ijin Keramaian
15. Surat Ijin Penelitian
16. Surat Pernyataan Waris
17. Surat Riwayat Tanah

B. STANDAR PELAYANAN

STandar Pelayanan sebagaimana disebutkan diatas bisa dijabarkan sebagai berikut :

Lampiran : Keputusan Lurah Merjosari
Nomor : 188.45/5.1/35.73.05.1002/2020
Tentang : Standar Pelayanan
Lurah Merjosari

1. Surat Keterangan Domisili Tempat Tinggal Bagi Warga Merjosari
 - Pelayanan Penerimaan Dokumen

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none">- Peraturan Walikota Malang No. 49 Tahun 2016 tentang Uraian Tugas Pokok dan Fungsi Kecamatan- Peraturan Walikota nomor 12 tahun 2015 tentang tata cara pelayanan perizinan di Kecamatan
2	Persyaratan Pelayanan	Syarat-syarat Pengurusan: <ul style="list-style-type: none">- Surat Pengantar dari ketua RT/RW (dengan melampirkan- KTP/ KK foto copy/asli).
3	Sistem Mekanisme Prosedur	<ol style="list-style-type: none">1) Pemohon datang kemeja pelayanan dengan membawa persyaratan lengkap2) Berkas yang memenuhi persyaratan diberi nomor registrasi dan selanjutnya diproses
4	Jangka Waktu Penyelesaian	± 15 menit
5	Biaya/tariff	Gratis
6	Produk Pelayanan	Surat Keterangan Domisili Tempat Tinggal Bagi Warga Merjosari.
7	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	Komputer, buku register, alat tulis,tempat parkir, ruang tunggu, toilet.
8	Kompetensi Pelaksana	- Registrator : 1 orang (SLTA)
9	Pengawasan Internal	Kasi Pelayanan Umum
10	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	No. Unit Pengaduan : (0341) 560525 Kantor Kelurahan Merjosari Jl. Mertojoyo No. 1 Malang
11	Jumlah Pelaksana	2 orang
12	Jaminan Pelayanan	KAMI SIAP : Memberikan pelayanan terbaik kepada anda
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Tidak ada gangguan keamanan.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Lurah melaksanakan evaluasi kinerja sekali dalam 2 (dua) minggu

Lampiran : Keputusan Lurah Merjosari
 Nomor : 188.45/5.1/35.73.05.1002/2020
 Tentang : Standar Pelayanan
 Lurah Merjosari

2. Surat untuk Pengurusan Paspor

- Pelayanan Penerimaan Dokumen

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	a. Peraturan Walikota Malang No. 49 Tahun 2016 tentang Uraian Tugas Pokok dan Fungsi Kecamatan b. Peraturan Walikota nomor 12 tahun 2015 tentang tata cara pelayanan perizinan di Kecamatan
2	Persyaratan Pelayanan	Syarat-syarat Pengurusan: c. Surat Pengantar dari ketua RT/RW (dengan melampirkan akte kelahiran, d. KTP/ KK foto copy/ asli)
3	Sistem Mekanisme Prosedur	3) Pemohon datang kemeja pelayanan dengan membawa persyaratan lengkap 4) Berkas yang memenuhi persyaratan diberi nomor registrasi dan selanjutnya diproses
4	Jangka Waktu Penyelesaian	± 15 menit
5	Biaya/tariff	Gratis
6	Produk Pelayanan	Surat untuk Pengurusan Paspor
7	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	Komputer, buku register, alat tulis,tempat parkir, ruang tunggu, toilet.
8	Kompetensi Pelaksana	- Registrator : 1 orang (SLTA)
9	Pengawasan Internal	Kasi Pelayanan Umum
10	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	No. Unit Pengaduan : (0341) 560525 Kantor Kelurahan Merjosari Jl. Mertojoyo No. 1 Malang
11	Jumlah Pelaksana	2 orang
12	Jaminan Pelayanan	KAMI SIAP : Memberikan pelayanan terbaik kepada anda
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Tidak ada gangguan keamanan.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Lurah melaksanakan evaluasi kinerja sekali dalam 2 (dua) minggu

Lampiran : Keputusan Lurah Merjosari
 Nomor : 188.45/5.1/35.73.05.1002/2020
 Tentang : Standar Pelayanan
 Lurah Merjosari

3. Surat Boro Kerja
 a. Pelayanan Penerimaan Dokumen

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	b. Peraturan Walikota Malang No. 49 Tahun 2016 tentang Uraian Tugas Pokok dan Fungsi Kecamatan c. Peraturan Walikota nomor 12 tahun 2015 tentang tata cara pelayanan perizinan di Kecamatan
2	Persyaratan Pelayanan	Syarat-syarat Pengurusan: d. Surat Pengantar dari ketua RT/RW (dengan melampirkan e. KTP/ KK foto copy/asli)
3	Sistem Mekanisme Prosedur	5) Pemohon datang kemeja pelayanan dengan membawa persyaratan lengkap 6) Berkas yang memenuhi persyaratan diberi nomor registrasi dan selanjutnya diproses
4	Jangka Waktu Penyelesaian	± 15 menit.
5	Biaya/tariff	Gratis
6	Produk Pelayanan	Surat Keterangan Boro Kerja
7	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	Komputer, buku register, alat tulis, tempat parkir, ruang tunggu, toilet
8	Kompetensi Pelaksana	- Registrator : 1 orang (SLTA)
9	Pengawasan Intenal	Kasi Pelayanan Umum
10	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	No. Unit Pengaduan : (0341) 560525 Kantor Kelurahan Merjosari Jl. Mertojoyo No. 1 Malang
11	Jumlah Pelaksana	2 orang
12	Jaminan Pelayanan	KAMI SIAP: - Memberikan pelayanan terbaik kepada anda
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Tidak ada gangguan keamanan.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Lurah melaksanakan evaluasi kinerja sekali dalam 2 (dua) minggu

Lampiran : Keputusan Lurah Merjosari
 Nomor : 188.45/5.1/35.73.05.1002/2020
 Tentang : Standar Pelayanan
 Lurah Merjosari

4. Rekomendasi Surat Pensiun.
 - Pelayanan Penerimaan Dokumen

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	a. Peraturan Walikota Malang No. 49 Tahun 2016 tentang Uraian Tugas Pokok dan Fungsi Kecamatan b. Peraturan Walikota nomor 12 tahun 2015 tentang tata cara pelayanan perizinan di Kecamatan
2	Persyaratan Pelayanan	Syarat-syarat Pengurusan: c. Surat Pengantar dari ketua RT/RW (dengan melampirkan formulir STTB dari Taspen, d. KTP /KK foto copy/asli).
3	Sistem Mekanisme Prosedur	7) Pemohon datang kemeja pelayanan dengan membawa persyaratan lengkap 8) Berkas yang memenuhi persyaratan diberi nomor registrasi dan selanjutnya diproses
4	Jangka Waktu Penyelesaian	+ 15 menit.
5	Biaya/tariff	Gratis
6	Produk Pelayanan	Rekomendasi Surat Pensiun
7	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	Komputer, buku register, alat tulis, tempat parkir, ruang tunggu, toilet
8	Kompetensi Pelaksana	- Registrator : 1 orang (SLTA)
9	Pengawasan Intenal	Kasi Pelayanan Umum
10	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	No. Unit Pengaduan : (0341) 560525 Kantor Kelurahan Merjosari Jl. Mertojoyo No. 1 Malang
11	Jumlah Pelaksana	2 orang
12	Jaminan Pelayanan	KAMI SIAP: - Memberikan pelayanan terbaik kepada anda
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Tidak ada gangguan keamanan.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Lurah melaksanakan evaluasi kinerja sekali dalam 2 (dua) minggu

Lampiran : Keputusan Lurah Merjosari
 Nomor : 188.45/5.1/35.73.05.1002/2020
 Tentang : Standar Pelayanan
 Lurah Merjosari

5. Surat Tunjangan Keluarga/ Model C
 a. Pelayanan Penerimaan Dokumen

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	b. Peraturan Walikota Malang No. 49 Tahun 2016 tentang Uraian Tugas Pokok dan Fungsi Kecamatan c. Peraturan Walikota nomor 12 tahun 2015 tentang tata cara pelayanan perizinan di Kecamatan
2	Persyaratan Pelayanan	Syarat-syarat Pengurusan : d. Surat Pengantar dari ketua RT/RW (dengan melampirkan KTP/ KK foto copy/asli)
3	Sistem Mekanisme Prosedur	1) Pemohon datang ke meja pelayanan dengan membawa persyaratan lengkap. 2) Berkas yang memenuhi persyaratan di beri nomer registrasi dan selanjutnya di proses.
4	Jangka Waktu Penyelesaian	± 15 menit.
5	Biaya/tariff	Gratis
6	Produk Pelayanan	Surat Tunjangan Keluarga/ Model C
7	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	Komputer, buku register, tempat parkir, ruang tunggu, toilet
8	Kompetensi Pelaksana	- Registrator : 1 orang (SLTA)
9	Pengawasan Intenal	Kasi Pelayanan Umum
10	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	No. Unit Pengaduan : ((0341) 560525 Kantor Kelurahan Merjosari Jl. Mertojoyo No. 1 Malang
11	Jumlah Pelaksana	3 orang
12	Jaminan Pelayanan	KAMI SIAP: - Memberikan pelayanan terbaik kepada anda
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Tidak ada gangguan keamanan.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Lurah melaksanakan evaluasi kinerja sekali dalam 2 (dua) minggu

Lampiran : Keputusan Lurah Merjosari
 Nomor : 188.45/5.1/35.73.05.1002/2020
 Tentang : Standar Pelayanan
 Lurah Merjosari

7. Rekomendasi Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK)
 a. Pelayanan Penerimaan Dokumen

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	b. Peraturan Walikota Malang No. 49 Tahun 2016 tentang Uraian Tugas Pokok dan Fungsi Kecamatan c. Peraturan Walikota nomor 12 tahun 2015 tentang tata cara pelayanan perizinan di Kecamatan
2	Persyaratan Pelayanan	Syarat-syarat Pengurusan : d. Surat Pengantar dari ketua RT/RW (dengan melampirkan e. KTP/ KK foto copy/asli)
3	Sistem Mekanisme Prosedur	9) Pemohon datang kemeja pelayanan dengan membawa persyaratan lengkap 10) Berkas yang memenuhi persyaratan diberi nomor registrasi dan selanjutnya diproses
4	Jangka Waktu Penyelesaian	± 15 menit.
5	Biaya/tariff	Gratis
6	Produk Pelayanan	Rekomendasi Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK)
7	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	Komputer, buku register, tempat parkir, ruang tunggu, toilet
8	Kompetensi Pelaksana	- Registrator : 1 orang (SLTA)
9	Pengawasan Intenal	Kasi Pelayanan Umum
10	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	No. Unit Pengaduan : (0341) 560525 Kantor Kelurahan Merjosari Jl. Mertojoyo No. 1 Malang
11	Jumlah Pelaksana	2 orang
12	Jaminan Pelayanan	KAMI SIAP: 8. Memberikan pelayanan terbaik kepada anda
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Tidak ada gangguan keamanan.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Lurah melaksanakan evaluasi kinerja sekali dalam 2 (dua) minggu

Lampiran : Keputusan Lurah Merjosari
 Nomor : 188.45/5.1/35.73.05.1002/2020
 Tentang : Standar Pelayanan
 Lurah Merjosari

7. Rekomendasi/ Register Surat Nikah
 a. Pelayanan Penerimaan Dokumen

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	b. Peraturan Walikota Malang No. 49 Tahun 2016 tentang Uraian Tugas Pokok dan Fungsi Kecamatan c. Peraturan Walikota nomor 12 tahun 2015 tentang tata cara pelayanan perizinan di Kecamatan
2	Persyaratan Pelayanan	Syarat-syarat Pengurusan : d. Surat Pengantar dari ketua RT/RW (dengan melampirkan e. KTP/ KK, surat kelahiran, ijazah, foto 3x4 =2 lbr foto copy/ asli pihak laki dan perempuan), fotocopy KTP/ KK ortu, status cerai hidup dilampiri fotocopy/ asli srt cerai, status cerai mati fotocopy/ asli akte kematian
3	Sistem Mekanisme Prosedur	11) Pemohon datang kemeja pelayanan dengan membawa persyaratan lengkap 12) Berkas yang memenuhi persyaratan diberi nomor registrasi dan selanjutnya diproses
4	Jangka Waktu Penyelesaian	± 15 Menit
5	Biaya/ tariff	Gratis
6	Produk Pelayanan	Rekomendasi/ Register Surat Nikah
7	Sarana, Prasarana dan/ atau Fasilitas	Komputer, buku register, tempat parkir, ruang tunggu, toilet.
8	Kompetensi Pelaksana	- Registrator : 1 orang (SLTA)
9	Pengawasan Intenal	3 orang
10	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	No. Unit Pengaduan : (0341) 560525 Kantor Kelurahan Merjosari Jl. Mertojoyo No. 1 Malang
11	Jumlah Pelaksana	2 orang
12	Jaminan Pelayanan	KAMI SIAP: 9. Memberikan pelayanan terbaik kepada anda
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Tidak ada gangguan keamanan.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Lurah melaksanakan evaluasi kinerja sekali dalam 2 (dua) minggu

Lampiran : Keputusan Lurah Merjosari
 Nomor : 188.45/5.1/35.73.05.1002/2020
 Tentang : Standar Pelayanan
 Lurah Merjosari

8. Rekomendasi Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM)
 - Pelayanan Penerimaan Dokumen

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	a. Peraturan Walikota Malang No. 49 Tahun 2016 tentang Uraian Tugas Pokok dan Fungsi Kecamatan b. Peraturan Walikota nomor 12 tahun 2015 tentang tata cara pelayanan perizinan di Kecamatan
2	Persyaratan Pelayanan	Syarat-syarat Pengurusan : - Surat Pengantar dari ketua RT/RW (dengan melampirkan - KTP/ KK foto copy/asli) c.
3	Sistem Mekanisme Prosedur	13) Pemohon datang kemeja pelayanan dengan membawa persyaratan lengkap 14) Berkas yang memenuhi persyaratan diberi nomor registrasi dan selanjutnya diproses
4	Jangka Waktu Penyelesaian	± 15 Menit
5	Biaya/tariff	Gratis
6	Produk Pelayanan	Rekomendasi Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM)
7	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	Komputer, buku register, tempat parkir, ruang tunggu, toilet.
8	Kompetensi Pelaksana	- Registrator : 1 orang (SLTA)
9	Pengawasan Intenal	2 orang
10	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	No. Unit Pengaduan : (0341) 560525 Kantor Kelurahan Merjosari Jl. Mertojoyo No. 1 Malang
11	Jumlah Pelaksana	2 orang
12	Jaminan Pelayanan	KAMI SIAP: 9. Memberikan pelayanan terbaik kepada anda
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Tidak ada gangguan keamanan.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Lurah melaksanakan evaluasi kinerja sekali dalam 2 (dua) minggu

Lampiran : Keputusan Lurah Merjosari
 Nomor : 188.45/5.1/35.73.05.1002/2020
 Tentang : Standar Pelayanan
 Lurah Merjosari

9. Rekomendasi Surat Keterangan Penghasilan
 - Pelayanan Penerimaan Dokumen

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	a. Peraturan Walikota Malang No. 49 Tahun 2016 tentang Uraian Tugas Pokok dan Fungsi Kecamatan b. Peraturan Walikota nomor 12 tahun 2015 tentang tata cara pelayanan perizinan di Kecamatan
2	Persyaratan Pelayanan	Syarat-syarat Pengurusan : - Surat Pengantar dari ketua RT/RW (dengan melampirkan surat pernyataan penghasilan ybs, - KTP/ KK foto copy/asli)
3	Sistem Mekanisme Prosedur	1) Pemohon datang kemeja pelayanan dengan membawa persyaatan lengkap. 2) Berkas yang memenuhi persyaratan diberi nomor registrasi dan selanjutnya diproses.
4	Jangka Waktu Penyelesaian	± 15 menit.
5	Biaya/tariff	Gratis
6	Produk Pelayanan	Rekomendasi Surat Keterangan Penghasilan
7	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	Komputer, buku register, alat tulis, tempat parkir, ruang tunggu, toilet
8	Kompetensi Pelaksana	- Registrator : 1 orang (SLTA)
9	Pengawasan Intenal	Kasi Pelayanan Umum
10	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	No. Unit Pengaduan : (0341) 560525 Kantor Kelurahan Merjosari Jl. Mertojoyo No. 1 Malang
11	Jumlah Pelaksana	2 orang
12	Jaminan Pelayanan	KAMI SIAP: 10. Memberikan pelayanan terbaik kepada anda
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Tidak ada gangguan keamanan.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Lurah melaksanakan evaluasi kinerja sekali dalam 2 (dua) minggu

Lampiran : Keputusan Lurah Merjosari
 Nomor : 188.45/5.1/35.73.05.1002/2020
 Tentang : Standar Pelayanan
 Lurah Merjosari

10. Surat Pernyataan Miskin (SPM)
 - Pelayanan Penerimaan Dokumen

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	a. Peraturan Walikota Malang No. 49 Tahun 2016 tentang Uraian Tugas Pokok dan Fungsi Kecamatan b. Peraturan Walikota nomor 12 tahun 2015 tentang tata cara pelayanan perizinan di Kecamatan
2	Persyaratan Pelayanan	Syarat-syarat Pengurusan : - Surat Pengantar dari ketua RT/RW (dengan melampirkan , - KTP/ KK foto copy/asli)
3	Sistem Mekanisme Prosedur	15) Pemohon datang kemeja pelayanan dengan membawa persyaratan lengkap 16) Berkas yang memenuhi persyaratan diberi nomor registrasi dan selanjutnya diproses
4	Jangka Waktu Penyelesaian	± 15 menit.
5	Biaya/tariff	Gratis
6	Produk Pelayanan	Surat Pernyataan Miskin (SPM)
7	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	Komputer, buku register, alat tulis, tempat parkir, ruang tunggu, toilet
8	Kompetensi Pelaksana	- Registrator : 1 orang (SLTA)
9	Pengawasan Intenal	Kasi Pelayanan Umum
10	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	No. Unit Pengaduan : (0341) 560525 Kantor Kelurahan Merjosari Jl. Mertojoyo No. 1 Malang
11	Jumlah Pelaksana	2 orang
12	Jaminan Pelayanan	KAMI SIAP: 11. Memberikan pelayanan terbaik kepada anda
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Tidak ada gangguan keamanan.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Lurah melaksanakan evaluasi kinerja sekali dalam 2 (dua) minggu

Lampiran : Keputusan Lurah Merjosari
 Nomor : 188.45/5.1/35.73.05.1002/2020
 Tentang : Standar Pelayanan
 Lurah Merjosari

11. Rekomendasi Surat Keterangan Permohonan KPR/ Kredit Bank
 - Pelayanan Penerimaan Dokumen

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	a. Peraturan Walikota Malang No. 49 Tahun 2016 tentang Uraian Tugas Pokok dan Fungsi Kecamatan b. Peraturan Walikota nomor 12 tahun 2015 tentang tata cara pelayanan perizinan di Kecamatan
2	Persyaratan Pelayanan	Syarat-syarat Pengurusan : c. Surat Pengantar dari ketua RT/RW (dengan melampirkan d. KTP/ KK foto copy/asli)
3	Sistem Mekanisme Prosedur	1) Pemohon datang ke meja pelayanan dengan membawa persyaatan lengkap. 2) Berkas yang memenuhi persyaratan diberi nomor registrasi dan selanjutnya diproses.
4	Jangka Waktu Penyelesaian	± 15 menit
5	Biaya/tariff	Gratis
6	Produk Pelayanan	Rekomendasi Surat Keterangan Permohonan KPR/ Kredit Bank
7	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	Komputer, buku register, tempat parkir, ruang tunggu, toilet
8	Kompetensi Pelaksana	- Registrator : 1 orang (SLTA)
9	Pengawasan Intenal	Kasi Pelayanan Umum
10	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	No. Unit Pengaduan : (0341) 560525 Kantor Kelurahan Merjosari Jl. Mertojoyo No. 1 Malang
11	Jumlah Pelaksana	2 Orang
12	Jaminan Pelayanan	KAMI SIAP: 12. Memberikan pelayanan terbaik kepada anda
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Tidak ada gangguan keamanan.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Lurah melaksanakan evaluasi kinerja sekali dalam 2 (dua) minggu

Lampiran : Keputusan Lurah Merjosari
 Nomor : 188.45/5.1/35.73.05.1002/2020
 Tentang : Standar Pelayanan
 Lurah Merjosari

12. Surat Keterangan Usaha
 - Pelayanan Penerimaan Dokumen

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	a. Peraturan Walikota Malang No. 49 Tahun 2016 tentang Uraian Tugas Pokok dan Fungsi Kecamatan b. Peraturan Walikota nomor 12 tahun 2015 tentang tata cara pelayanan perizinan di Kecamatan
2	Persyaratan Pelayanan	- Surat Pengantar dari ketua RT/RW (dengan melampirkan - fotocopy / asli :KTP/ KK,sertifikat/perjanjian sewa, CV pendirian dan foto perusahaan) -
3	Sistem Mekanisme Prosedur	17) Pemohon datang kemeja pelayanan dengan membawa persyaratan lengkap 18) Berkas yang memenuhi persyaratan diberi nomor registrasi dan selanjutnya diproses
4	Jangka Waktu Penyelesaian	± 15 menit
5	Biaya/tariff	Gratis
6	Produk Pelayanan	Surat Keterangan Usaha
7	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	Komputer, buku register, tempat parkir, ruang tunggu, toilet
8	Kompetensi Pelaksana	- Registrator : 1 orang (SLTA)
9	Pengawasan Intenal	Kasi Pelayanan Umum
10	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	No. Unit Pengaduan : (0341) 560525 Kantor Kelurahan Merjosari Jl. Mertojoyo No. 1 Malang
11	Jumlah Pelaksana	3 Orang
12	Jaminan Pelayanan	KAMI SIAP: 13. Memberikan pelayanan terbaik kepada anda
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Tidak ada gangguan keamanan.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Lurah melaksanakan evaluasi kinerja sekali dalam 2 (dua) minggu

Lampiran : Keputusan Lurah Merjosari
 Nomor : 188.45/5.1/35.73.05.1002/2020
 Tentang : Standar Pelayanan
 Lurah Merjosari

13. Surat Keterangan Domisili Usaha
 - Pelayanan Penerimaan Dokumen

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	a. Peraturan Walikota Malang No. 49 Tahun 2016 tentang Uraian Tugas Pokok dan Fungsi Kecamatan b. Peraturan Walikota nomor 12 tahun 2015 tentang tata cara pelayanan perizinan di Kecamatan
2	Persyaratan Pelayanan	Syarat-syarat Pengurusan : <ul style="list-style-type: none"> - Surat Pengantar dari ketua RT/RW (dengan melampirkan - fotocopy / asli : Jaminan yg diagunkan ke bank, srt pernyataan ttg pinjam jaminan apabila ybs, pinjam jaminan)
3	Sistem Mekanisme Prosedur	1) Pemohon datang kemeja pelayanan dengan membawa persyaatan lengkap 2) Berkas yang memenuhi persyaratan diberi nomor registrasi dan selanjutnya diproses
4	Jangka Waktu Penyelesaian	± 15 menit
5	Biaya/tariff	Gratis
6	Produk Pelayanan	Surat Keterangan Domisili Usaha
7	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	Komputer, buku register, tempat parkir, ruang tunggu, toilet
8	Kompetensi Pelaksana	- Registrator : 1 orang (SLTA)
9	Pengawasan Intenal	Kasi Pelayanan Umum
10	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	No. Unit Pengaduan : (0341) 560525 Kantor Kelurahan Merjosari Jl. Mertojoyo No. 1 Malang
11	Jumlah Pelaksana	2 orang
12	Jaminan Pelayanan	KAMI SIAP: 14. Memberikan pelayanan terbaik kepada anda
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Tidak ada gangguan keamanan.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Lurah melaksanakan evaluasi kinerja sekali dalam 2 (dua) minggu

Lampiran : Keputusan Lurah Merjosari
 Nomor : 188.45/5.1/35.73.05.1002/2020
 Tentang : Standar Pelayanan
 Lurah Merjosari

14. Rekomendasi Ijin Keramaian

- Pelayanan Penerimaan Dokumen

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	a. Peraturan Walikota Malang No. 49 Tahun 2016 tentang Uraian Tugas Pokok dan Fungsi Kecamatan b. Peraturan Walikota nomor 12 tahun 2015 tentang tata cara pelayanan perizinan di Kecamatan
2	Persyaratan Pelayanan	Syarat-syarat Pengurusan : - Surat Pengantar dari ketua RT/RW (dengan melampirkan , - KTP/ KK foto copy/asli)
3	Sistem Mekanisme Prosedur	19) Pemohon datang kemeja pelayanan dengan membawa persyaratan lengkap 20) Berkas yang memenuhi persyaratan diberi nomor registrasi dan selanjutnya diproses
4	Jangka Waktu Penyelesaian	± 15 menit
5	Biaya/tariff	Gratis
6	Produk Pelayanan	Rekomendasi Ijin Keramaian
7	Sarana, Prasarana dan/ atau Fasilitas	Komputer, buku register, tempat parkir, ruang tunggu, toilet
8	Kompetensi Pelaksana	- Registrator : 1 orang (SLTA)
9	Pengawasan Intenal	Kasi Pelayanan Umum
10	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	No. Unit Pengaduan : (0341) 560525 Kantor Kelurahan Merjosari Jl. Mertojoyo No. 1 Malang
11	Jumlah Pelaksana	2 orang
12	Jaminan Pelayanan	KAMI SIAP: 15. Memberikan pelayanan terbaik kepada anda
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Tidak ada gangguan keamanan.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Lurah melaksanakan evaluasi kinerja sekali dalam 2 (dua) minggu

Lampiran : Keputusan Lurah Merjosari
 Nomor : 188.45/5.1/35.73.05.1002/2020
 Tentang : Standar Pelayanan
 Lurah Merjosari

15. Surat Ijin Penelitian
 - Pelayanan Penerimaan Dokumen

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	a. Peraturan Walikota Malang No. 49 Tahun 2016 tentang Uraian Tugas Pokok dan Fungsi Kecamatan b. Peraturan Walikota nomor 12 tahun 2015 tentang tata cara pelayanan perizinan di Kecamatan
2	Persyaratan Pelayanan	Syarat-syarat Pengurusan : - Surat Pengantar Penelitian dari Perguruan Tinggi/Lembaga, - foto copy KTP.
3	Sistem Mekanisme Prosedur	1) Pemohon datang ke meja pelayanan dengan membawa persyaratan lengkap 2) Berkas yang memenuhi persyaratan diberi nomor registrasi dan selanjutnya diproses
4	Jangka Waktu Penyelesaian	± 15 menit
5	Biaya/tariff	Gratis
6	Produk Pelayanan	Surat Ijin Penelitian
7	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	Komputer, buku register, tempat parkir, ruang tunggu, toilet
8	Kompetensi Pelaksana	- Registrator : 1 orang (SLTA)
9	Pengawasan Intenal	Kasi Pelayanan Umum
10	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	No. Unit Pengaduan : (0341) 560525 Kantor Kelurahan Merjosari Jl. Mertojoyo No. 1 Malang
11	Jumlah Pelaksana	3 orang
12	Jaminan Pelayanan	KAMI SIAP: 16. Memberikan pelayanan terbaik kepada anda.
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Tidak ada gangguan keamnan.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Lurah melaksanakan evaluasi kinerja sekali dalam 2 (dua) minggu

Lampiran : Keputusan Lurah Merjosari
 Nomor : 188.45/5.1/35.73.05.1002/2020
 Tentang : Standar Pelayanan
 Lurah Merjosari

16. Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian(SKCK)
 - Pelayanan Permohonan Dokumen

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	a. Peraturan Walikota Malang No. 49 Tahun 2016 tentang Uraian Tugas Pokok dan Fungsi Kecamatan b. Peraturan Walikota nomor 12 tahun 2015 tentang tata cara pelayanan perizinan di Kecamatan
2	Persyaratan Pelayanan	Syarat-syarat Pengurusan : - Surat Pengantar dari ketua RT/RW (dengan melampirkan - KTP/ KK foto copy/asli)
3	Sistem Mekanisme Prosedur	21) Pemohon datang ke meja pelayanan dengan membawa persyaratan lengkap 22) Berkas yang memenuhi persyaratan diberi nomor registrasi dan selanjutnya diproses
4	Jangka Waktu Penyelesaian	± 15 menit
5	Biaya/ tariff	Gratis
6	Produk Pelayanan	Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian(SKCK)
7	Sarana, Prasarana dan/ atau Fasilitas	Komputer, buku register, tempat parkir, ruang tunggu, toilet
8	Kompetensi Pelaksana	- Registrator : 1 orang (SLTA)
9	Pengawasan Intenal	Kasi Pelayanan Umum
10	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	No. Unit Pengaduan : (0341) 560525 Kantor Kelurahan Merjosari Jl. Mertojoyo No. 1 Malang
11	Jumlah Pelaksana	2 orang
12	Jaminan Pelayanan	KAMI SIAP: 17. Memberikan pelayanan terbaik kepada anda.
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Tidak ada gangguan keamanan.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Lurah melaksanakan evaluasi kinerja sekali dalam 2 (dua) minggu

Lampiran : Keputusan Lurah Merjosari
 Nomor : 188.45/5.1/35.73.05.1002/2020
 Tentang : Standar Pelayanan
 Lurah Merjosari

17. Surat Riwayat Tanah
 - Pelayanan Permohonan Dokumen

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	a. Peraturan Walikota Malang No. 49 Tahun 2016 tentang Uraian Tugas Pokok dan Fungsi Kecamatan b. Peraturan Walikota nomor 12 tahun 2015 tentang tata cara pelayanan perizinan di Kecamatan
2	Persyaratan Pelayanan	Syarat-syarat Pengurusan : <ul style="list-style-type: none"> - Surat Pengantar dari ketua RT/RW, - melampirkan , KTP/ KK foto copy/asli Pemohon,srt bukti kepemilikan tanah(Akte Jual Beli,Akte Hibah, Akte Waris, Akte Pembagian Bersama, Petok D,Segel, IPeda),SPPT PBB, srt pernyataan bahwa tanah tidak dalam sengketa, foto obyek tanah, srt IMB klu ada, fotocopy NPWP klu ad
3	Sistem Mekanisme Prosedur	23) Pemohon datang kemeja pelayanan dengan membawa persyaratan lengkap 24) Berkas yang memenuhi persyaratan diberi nomor registrasi dan selanjutnya diproses
4	Jangka Waktu Penyelesaian	± 15 mnit
5	Biaya/tariff	Gratis
6	Produk Pelayanan	Surat Riwayat Tanah
7	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	Komputer, buku register, tempat parkir, ruang tunggu, toilet
8	Kompetensi Pelaksana	- Registrator : 1 orang (SLTA)
9	Pengawasan Intenal	Kasi Pelayanan Umum
10	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	No. Unit Pengaduan : (0341) 560525 Kantor Kelurahan Merjosari Jl. Mertojoyo No. 1 Malang
11	Jumlah Pelaksana	3 orang
12	Jaminan Pelayanan	KAMI SIAP: 18. Memberikan pelayanan terbaik kepada anda
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Tidak ada gangguan keamanan.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Camat melaksanakan evaluasi kinerja sekali dalam 2 (dua) minggu

STANDAR PELAYANAN PUBLIK



KELURAHAN MERJOSARI
KECAMATAN LOWOKWARU KOTA MALANG
TAHUN 2020