

A. PENDAHULUAN

Kemantren Kraton Kota Yogyakarta merupakan bagian wilayah dari daerah Kota Yogyakarta yang dipimpin oleh Mantri Pamong Praja dan bertanggung jawab kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah. Sebagai Organisasi Perangkat Daerah yang mempunyai tugas mengkoordinasikan penyelenggaraan pemerintahan umum, ketrentaman dan ketertiban umum , perekonomian dan pembangunan, kesejahteraan masyarakat, melaksanakan penugasan urusan keistimewaan pada tingkat kemantren, juga memiliki peranan sebagai penyelenggara pelayanan publik untuk urusan perizinan non usaha dan non perizinan. Dalam rangka mewujudkan tata kelola pemerintah yang baik maka perlu menetapkan standar pelayanan dalam bentuk Keputusan Mantri Pamong Praja Kota Yogyakarta.

B. STANDAR PELAYANAN

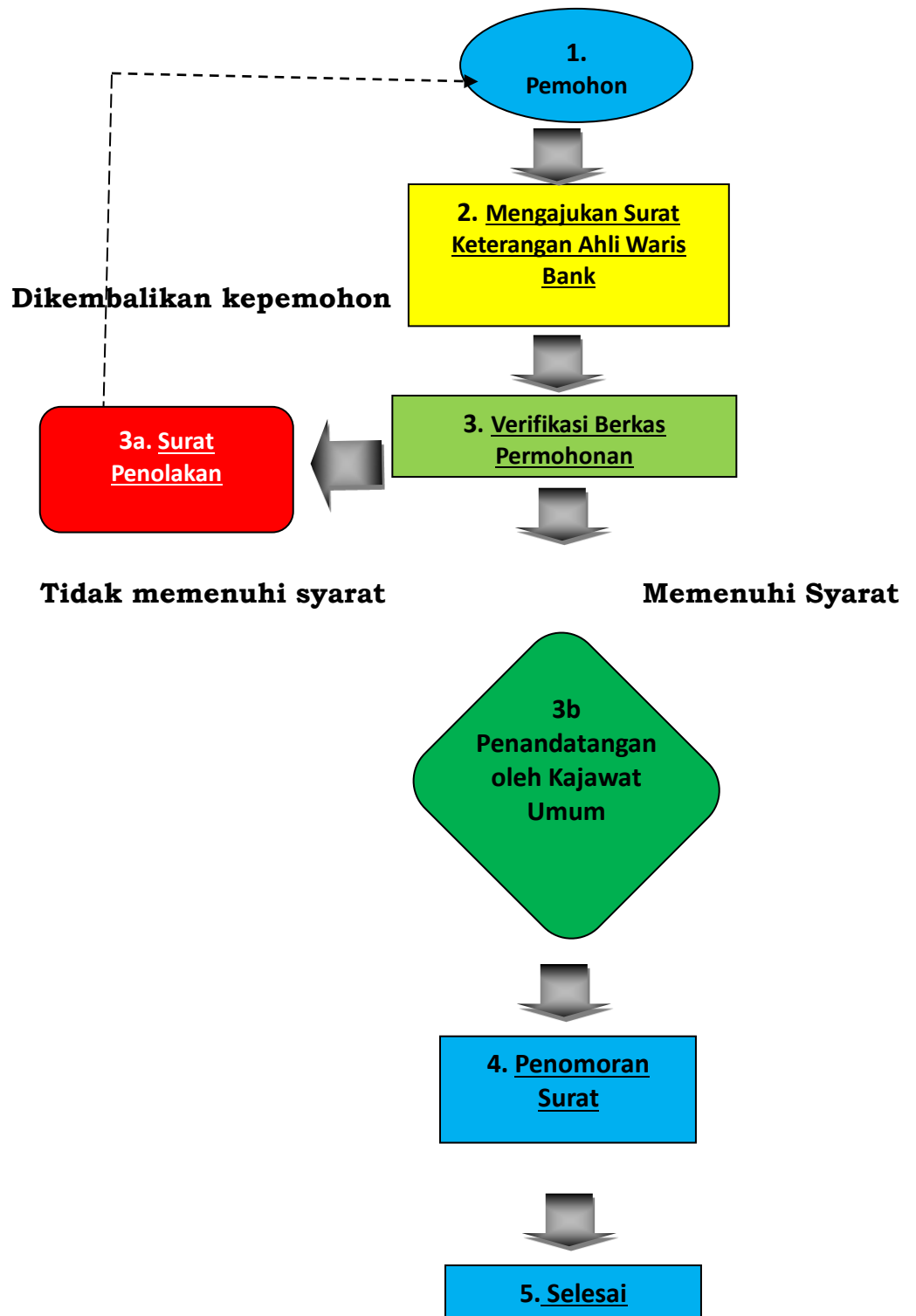
Pelayanan Surat Keterangan Ahli Waris Bank

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<p>a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</p> <p>b. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</p> <p>c. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 121 Tahun 2020 tentang Kedudukan, Susunan, Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Kemantren dan Kelurahan;</p> <p>d. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 135 Tahun 2020 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Walikota Kepada Mantri Pamong Praja.</p> <p>e. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 141 Tahun 2020 tentang Pendelegasian Wewenang Penyelenggaraan Perizinan dan Non Perizinan Pada Pemerintah Kota Yogyakarta.</p>
2.	Persyaratan Pelayanan	<p>1. Ahli waris dan para saksi menandatangani Surat Keterangan Ahli Waris bermaterai Rp. 10.000 (sepuluh ribu rupiah) yang</p>

- diketahui RT, RW dan Lurah setempat;
- 2. Fotokopi KTP ahli waris;
- 3. Foto copy KTP saksi-saksi
- 4. Foto copy Kartu Keluarga masing masing ahli waris;

3. Sistem, mekanisme, dan prosedur

PROSEDUR PELAYANAN TAMU



Keterangan bagan :

- 1. Pemohon datang ke Kemantren
- 2. Pemohon menyerahkan berkas permohonan
- 3. Pemeriksaan berkas :
 - a. Jika berkas belum benar dan lengkap akan dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi
 - b. Jika berkas sudah benar dan lengkap maka akan ditandatangani oleh Kepala Jawatan Umum

		<p>4. Penomoran surat</p> <p>5. Penyerahan Surat Keterangan Ahli Waris Bank kepada pemohon</p>
4.	Jangka waktu penyelesaian	Maksimal 3 (tiga) hari kerja sejak persyaratan diterima lengkap.
5.	Biaya/tarif	Gratis
6.	Produk pelayanan	Surat Keterangan Ahli Waris Bank
7.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<p>❖ Sarana dan Prasarana:</p> <p>a. Ruang tunggu dengan pendingin ruangan</p> <p>b. Komputer;</p> <p>c. Printer;</p> <p>d. Pesawat telepon;</p> <p>e. Mesin faksimile;</p> <p>f. Almari dokumen</p> <p>g. Alat tulis kantor</p> <p>❖ Fasilitas Pendukung:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Jaringan internet/intranet • koran/bahan bacaan • TV Kabel • water dispenser • Area bebas asap rokok • Tersedianya alat pemadam kebakaran (APAR) • CCTV guna menjaga stabilitas keamanan • Play ground (tempat bermain anak)
8.	Kompetensi Pelaksana	<p>a. Mantri Pamong Praja :</p> <p>S1 Ilmu Pemerintahan, S1 Adm. Negara, S1 Komunikasi, S1 Ilmu Politik, S1 Sosiologi, S1 Sosiatri, S1 Hukum, S1 yang serumpun diutamakan S2 Manajemen/ S2 Adm. Negara/ S2 Magister Adm. Publik/S2 yang serumpun</p> <p>b. Kepala Jawatan Umum :</p> <p>S1 Komunikasi, S1 Hukum, S1 Sospol, S1 Ekonomi, S1 yang serumpun diutamakan S2 Manajemen/ S2 Ilmu Hukum/ S2 Adm. Negara/ S2 Magister Adm. Publik/ S2 yang serumpun</p> <p>c. Analis dokumen Perizinan 1 (satu) orang :</p> <p>S-1 (Strata-Satu)/D-4 (Diploma-Empat) bidang Hukum/ Administrasi/ Pemerintahan atau bidang lain yang relevan dengan tugas jabatan</p>

		<p>d. Pengelola dokumen perizinan 1 (satu) orang : : D-3 (Diploma-Tiga) bidang Kebijakan Publik/ Manajemen/ Ekonomi/ Pemerintahan/ Administrasi atau bidang lain yang relevan dengan tugas jabatan</p> <p>e. Pengelola Sistem Informasi Kependudukan 1 (satu) orang : D-3 (Diploma-Tiga) bidang Pemerintahan/ Manajemen/Kebijakan Publik atau bidang lain yang relevan dengan tugas jabatan</p>
9.	Pengawasan internal	<p>a. Dilakukan oleh atasan langsung</p> <p>b. Dilakukan oleh tim Satgas SPIP</p>
10	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>❖ Sarana Pelayanan Pengaduan, Saran dan Masukan:</p> <p>11. Unit Pelayanan Pengaduan dan Keluhan (UPIK)</p> <p>a) upik@jogjakota.go.id</p> <p>b) Pengaduan melalui jss.jogjakota.go.id</p> <p>c) WA ke 081325113261</p> <p>2. E-mail : kt@jogjakota.go.id</p> <p>3. Telepon : Telp. (0274) 376795 Fax : (0274) 376795</p> <p>4. Kotak saran/pengaduan.</p> <p>5. Formulir survey SKM.</p> <p>❖ Penanganan Pengaduan melalui media tersebut diatas akan ditindaklanjuti oleh tim pengaduan dengan tahapan sebagai berikut :</p> <p>a) Cek administrasi;</p> <p>b) Cek lapangan;</p> <p>c) Koordinasi internal /eksternal;</p> <p>d) Koordinasi instansi terkait</p> <p>❖ Responsif pengaduan 3 (tiga) hari kerja sejak diterimanya pengaduan.</p> <p>❖ Penyelesaian pengaduan sesuai dengan kondisi dan permasalahan yang ada.</p>
11	Jumlah pelaksana	5 (lima) orang
12	Jaminan pelayanan	<p>1. Diwujudkan dalam kualitas produk layanan dan proses layanan yang didukung oleh petugas yang berkompeten di bidang tugasnya.</p> <p>2. Pemberian informasi kepada pemohon baik permohonan izin selesai sebelum 3 hari kerja maupun belum selesai setelah 3 hari kerja.</p>
13	Jaminan keamanan produk	<p>a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan;</p> <p>b. Pegawai yang memberikan informasi/data telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung;</p>
14	Evaluasi kinerja Pelaksana	<p>1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan mekanisme, sebagai berikut:</p> <p>a. Setiap pemohon akan diberikan formulir SKM untuk diisi.</p> <p>b. Pengumpulan dan pengolahan data.</p> <p>c. Analisa data dan evaluasi.</p>

		d. Tindak lanjut hasil evaluasi. 2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan.
15	Masa Berlaku	-
16	Jam Pelayanan	Hari Senin s/d Kamis : Pukul 08.00 – 15.00 WIB Hari Jumat : Pukul 08.00 – 11.30 WIB Pukul 13.00 – 14.00 WIB