

**STANDAR PELAYANAN**  
**Surat Keterangan Tidak Mampu**

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	a) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; b) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan; c) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan; d) Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah; e) Peraturan Walikota Malang Nomor 11 Tahun 2015 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Walikota kepada Camat; f) Peraturan Walikota Malang Nomor 49 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Kecamatan.
2.	Persyaratan pelayanan	a. Pengantar dari RT/RW dan Lurah b. Fotocopy KTP el sebanyak 1 lembar c. Fotocopy KK sebanyak 1 lembar
3.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	❖ <b>Proses di Kelurahan</b> a. Pemohon datang ke Ketua RT dan RW untuk meminta pengantar RT/RW b. Pemohon datang ke kelurahan dengan membawa berkas persyaratannya c. Penyerahan berkas persyaratan ke petugas pelayanan di kelurahan d. Petugas kelurahan memeriksa kelengkapan dan kebenaran berkas/dokumen permohonan. - Jika berkas/dokumen permohonan tidak lengkap dan benar, maka permohonan akan ditolak dan berkas dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi - Jika berkas/dokumen permohonan lengkap dan benar, maka permohonan akan diproses lebih lanjut sampai Surat Keterangan Tidak Mampu ditandatangani oleh Lurah, dan setelahnya sesuai kebutuhan berkas dibawa ke Kecamatan untuk proses selanjutnya e. Pengarsipan berkas f. Proses di kelurahan selesai ❖ <b>Proses di Kecamatan</b> a. Pemohon datang ke kecamatan dengan membawa berkas Surat Keterangan Tidak Mampu yang sudah ditandatangani Lurah b. Penyerahan berkas kepada petugas pelayanan di kecamatan. c. Petugas pelayanan memeriksa ulang kelengkapan berkas/dokumen permohonan - Jika berkas/dokumen permohonan tidak lengkap dan benar, maka permohonan akan ditolak dan berkas dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi - Jika berkas/dokumen permohonan lengkap dan benar, maka Surat Keterangan Tidak Mampu akan diproses

		<p>lebih lanjut sampai ditandatangani oleh Camat/Sekcam/Kasi Yanum</p> <p>d. Penyerahan dokumen Surat Keterangan Tidak Mampu kepada pemohon</p> <p>e. Proses selesai</p>
4.	Jangka waktu penyelesaian	1 hari
5.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya/gratis
6.	Produk pelayanan	Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM)
7.	Sarana, prasarana, dan / atau fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Sarana dan Prasarana <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Alat tulis kantor</li> <li>b. Buku register</li> <li>c. Ordner</li> <li>d. Almari penyimpanan dokumen</li> <li>e. Cap kelurahan/kecamatan</li> <li>f. Computer</li> <li>g. Printer</li> </ul> </li> <li>❖ Fasilitas pendukung sesuai dengan sarana dan prasarana yang ada di kelurahan/kecamatan</li> </ul>
8.	Kompetensi pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Camat</li> <li>b. Sekretaris Kecamatan</li> <li>c. Kepala Seksi Pelayanan Umum</li> <li>d. Lurah</li> <li>e. Petugas pelayanan kelurahan</li> <li>f. Petugas pelayanan kecamatan</li> </ul>
9.	Pengawasan internal	Pengawasan internal dilakukan oleh Camat Klojen dan Sekretaris Kecamatan
10.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Sarana Pelayanan Pengaduan, Saran, dan Masukan Email : <a href="mailto:kelurahan.gadingkasri5@gmail.com">kelurahan.gadingkasri5@gmail.com</a> kec-klojen@malangkota.go.id Telp : (0341) 566647 (Kel.), 556133-144 (Kec.) HP : 081235401632</li> <li>➤ Penyelesaian pengaduan sesuai dengan kondisi dan permasalahan yang ada</li> </ul>
11.	Jumlah pelaksana	4 orang
12.	Jaminan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Diwujudkan dengan adanya kepastian persyaratan, waktu proses, biaya, prosedur, dan didukung oleh SDM yang kompeten di bidang tugasnya</li> <li>- Adanya jaminan bebas dari KKN</li> </ul>
13.	Jaminan keamanan produk	Dokumen Surat Keterangan Tidak Mampu ditandatangani oleh Lurah/Camat dan dicap basah
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Evaluasi kinerja dilakukan melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan mekanisme sebagai berikut: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Setiap pemohon penerbitan dokumen secara acak akan diberikan formulir SKM untuk diisi</li> <li>- Pengumpulan dan pengolahan data</li> <li>- Analisa data dan evaluasi</li> <li>- Tindak lanjut hasil evaluasi</li> </ul> </li> <li>- Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan.</li> </ul>