

**STANDAR PELAYANAN**  
**Surat Pernyataan Ahli Waris**

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;</li> <li>b. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan;</li> <li>c. Peraturan Pemerintah Nomor 102 Tahun 2012 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;</li> <li>d. Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil;</li> <li>e. Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;</li> <li>f. Peraturan Walikota Malang Nomor 11 Tahun 2015 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Walikota kepada Camat;</li> <li>g. Peraturan Walikota Malang Nomor 49 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Kecamatan.</li> </ul>
2.	Persyaratan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pengantar dari RT/RW, Lurah</li> <li>b. Fotocopy Kutipan Akta Kematian bagi yang meninggal</li> <li>c. Fotocopy KTP el Ahli waris</li> <li>d. Fotocopy KK</li> <li>e. Fotocopi Kutipan Akta Kelahiran bagi yang belum dewasa</li> </ul>
3.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ <b>Proses di Kelurahan</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pemohon datang ke Ketua RT dan RW untuk meminta pengantar RT/RW</li> <li>b. Pemohon datang ke kelurahan dengan membawa berkas persyaratannya</li> <li>c. Penyerahan berkas persyaratan ke petugas pelayanan di kelurahan</li> <li>d. Petugas kelurahan memeriksa kelengkapan dan kebenaran berkas/dokumen permohonan. <ul style="list-style-type: none"> <li>- Jika berkas/dokumen permohonan tidak lengkap dan benar, maka permohonan akan ditolak dan berkas dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi</li> <li>- Jika berkas/dokumen permohonan lengkap dan benar, maka permohonan akan diproses lebih lanjut sampai Surat Pernyataan Ahli Waris ditandatangani oleh Ahli Waris, dua orang Saksi serta diketahui Lurah, dan setelahnya berkas dibawa ke Kecamatan untuk proses selanjutnya</li> </ul> </li> <li>e. Pengarsipan berkas</li> <li>f. Proses di kelurahan selesai</li> </ul> </li> <li>❖ <b>Proses di Kecamatan</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pemohon datang ke kecamatan dengan membawa</li> </ul> </li> </ul>

		<p>berkas Surat Pernyataan Ahli Waris yang sudah ditandatangani Lurah</p> <p>b. Penyerahan berkas kepada petugas pelayanan di kecamatan.</p> <p>c. Petugas pelayanan memeriksa ulang kelengkapan berkas/dokumen permohonan</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Jika berkas/dokumen permohonan tidak lengkap dan benar, maka permohonan akan ditolak dan berkas dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi</li> <li>- Jika berkas/dokumen permohonan lengkap dan benar, maka Surat Pernyataan Ahli Waris akan diproses lebih lanjut sampai ditandatangani oleh Camat</li> </ul> <p>d. Penyerahan dokumen Surat Pernyataan Ahli Waris 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 Pernyataan Ahli Waris
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 Pemerintahan Umum</li> <li>d. Lurah</li> <li>e. Sekretaris Kelurahan</li> <li>f. Petugas pelayanan kecamatan</li> <li>g. Petugas pelayanan kelurahan</li> </ul>
9.	Pengawasan internal	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Dilakukan oleh atasan langsung</li> <li>b. Dilakukan oleh tim audit internal</li> </ul>
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.	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	Dokumen Surat Pernyataan Ahli Waris yang

	keamanan produk	ditandatangani oleh para ahli waris, saksi-saksi serta diketahui 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>