



## STANDAR PELAYANAN SURAT KEWARISAN Tahun 2025

No	Komponen	Uraian
1	<b>Produk Pelayanan</b>	<b>Pelayanan Surat Kewarisan</b>
2	<b>Persyaratan Pelayanan</b>	<b>Pelayanan Surat Ahli Waris/Surat Keterangan Waris</b> Melampirkan Berkas : 1. Pengantar RT/RW 2. Fotocopy KK 3. Fotocopy Sertipikat/Surat Keterangan Tanah (SKT) 4. Fotocopy KTP yang menerima Waris 5. Fotocopy KTP Saksi 6. Materai 10.000
3	<b>Sistem Mekanisme dan Prosedur</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Menyerahkan kelengkapan dokumen</li><li>• Pemohon Mengisi buku register pelayanan</li><li>• Mengisi lembar Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)</li><li>• Menunggu Proses Pembuatan Dokumen</li><li>• Menerima dokumen Ahli Waris</li></ul>
4	<b>Jangka Waktu Penyelesaian</b>	Penyelesaian : 2 - 3 hari
5	<b>Biaya / Tarif</b>	<b>Tidak Dipungut Biaya / GRATIS</b>
6	<b>Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan</b>	Email : rejomulyok@gmail.com No WA : 081369011773 Website : rejomulyo.metrokota.go.id

No.	Komponen	Uraian
7.	Dasar hukum	a. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013; b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; c. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;

8.	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas	Sarana Prasarana dan/atau fasilitas berada di Kelurahan Rejomulyo : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Buku Pendaftaran dan Register</li> <li>- Komputer : 1 unit</li> <li>- Printer : 1 unit</li> <li>- Pena</li> <li>- Stempel</li> <li>- Kertas HVS</li> </ul>
9.	Kompetensi Pelaksana	a. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi; b. Mampu bersikap sopan, ramah, komunikatif dan informatif; c. Disiplin dan tepat waktu pelayanan.
10.	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Lurah Rejomulyo</li> <li>- Sekretaris Kelurahan Rejomulyo</li> <li>- Kasi Bagian Kelurahan Rejomulyo</li> <li>- Staf Bagian Kelurahan Rejomulyo</li> <li>- Pemohon</li> </ul>
11.	Jumlah Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Petugas Pelayanan;</li> <li>- Petugas Verifikasi;</li> <li>- Operator Komputer.</li> </ul>
12.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP);</li> <li>2. Adanya Kode Etik Pegawai;</li> <li>3. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.</li> </ol>
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Apabila Dokumen Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah jadi namun belum diambil, akan disimpan terlebih dahulu sampai pemohon mengambilnya. Jika dalam waktu 3 hari belum juga diambil, maka petugas akan mengantarkan Dokumen Kependudukan pemohon (Si-Keling)
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Rapat Koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait pelaksanaan program kegiatandan pelayanan;</li> <li>2. Melalui pelaksanaan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan.</li> </ol>