



**PEMERINTAH KOTA MADIUN  
KECAMATAN MANGUHARJO  
KELURAHAN PANGONGANGAN**

Jl. Pandan No. 2 Madiun 63121

Telepon ( 0351) 467527

Website : <https://kelurahan-pangongangan.madiunkota.go.id>

Email : [kelurahanpangongangan@gmail.com](mailto:kelurahanpangongangan@gmail.com)

---

**KEPUTUSAN LURAH PANGONGANGAN KOTA MADIUN  
NOMOR : 060-401.402.7/ /2018**

**TENTANG**

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR  
KELURAHAN PANGONGANGAN KOTA MADIUN**

**LURAH PANGONGANGAN,**

- Menimbang** : a. bahwa untuk mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang baik berdasarkan kompetensi yang dimiliki, untuk terpenuhinya hak-hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik secara maksimal serta mewujudkan partisipasi dan ketaatan Aparatur dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, maka perlu ditetapkan Standar Operasional Prosedur atau Standar Prosedur Tetap ;
- b. bahwa sehubungan dengan hal tersebut pada huruf a diatas, perlu mengatur Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur atau Standar Prosedur Tetap pelaksanaan Tugas dan Fungsi Aparatur pada Kelurahan Pangongangan Kota Madiun.
- Mengingat** : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ;
2. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik ;
3. Peraturan Dalam Negeri Nomor 52 tahun 2011 tentang Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Propinsi dan Kabupaten / Kota;
4. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/26/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik ;
5. Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2005 tentang Pelayanan Publik di Propinsi Jawa Timur ;
6. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 14 Tahun 2006 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2005 tentang Pelayanan Publik di Propinsi Jawa Timur;
7. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 86 Tahun 2010 tentang Pedoman Penyusunan Standar Prosedur Tetap Pelaksanaan Tugas dan Fungsi Aparatur pada SKPD/ BUMD dilingkungan Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/ Kota di Jawa Timur ;
8. Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 02 Tahun 2008 tentang Urusan Pemerintahan yang menjadi Kewenangan Pemerintahan Kota Madiun ;

9. Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 07 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan.
10. Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 03 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah.
11. Peraturan Walikota Madiun Nomor 35 Tahun 2002 tentang Jam Kerja Pegawai;
12. Peraturan Walikota Madiun Nomor 57 Tahun 2008 tentang Rincian Tugas Pokok dan Fungsi Kelurahan;
13. Peraturan Walikota Madiun Nomor 24 Tahun 2010 tentang Pelimpahan sebagian Urusan Pemerintahan dari Walikota kepada Camat dan Lurah.
14. Peraturan Walikota Madiun Nomor 52 Tahun 2010 tentang Tata Naskah Dinas;
15. Peraturan Walikota Madiun Nomor 53 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Rincian Tugas dan Tata Kerja Kelurahan.
16. Peraturan Walikota Madiun Nomor 32 Tahun 2017 tentang Pakaian Dinas
17. Keputusan Walikota Madiun Nomor 65-401.021/93/2018 tentang Penetapan Nama dan Kode Nomor SOP Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Kota Madiun

**MEMUTUSKAN :**

**Menetapkan :**

**PERTAMA** : Standar Operasional Prosedur Pelaksanaan tugas dan fungsi Aparatur Kelurahan Pangongangan sebagaimana disebut dalam lampiran keputusan ini.

**KEDUA** : Standar Operasional Prosedur Kelurahan Pangongangan sebagaimana dalam Diktum PERTAMA meliputi :

1. Standar Operasional Prosedur Sekretaris Kelurahan ;
2. Standar Operasional Prosedur Seksi Pemerintahan
3. Standar Operasional Prosedur Seksi Pemberdayaan Masyarakat dan Kesejahteraan Sosial ;
4. Standar Operasional Prosedur Seksi Pembangunan, Ketentraman dan Ketertiban Umum ;

**KETIGA** : Standar Operasional Prosedur sebagaimana dimaksud dalam Diktum KEDUA dipergunakan sebagai acuan yang harus dilaksanakan oleh Pegawai Kelurahan Pangongangan.

**KEEMPAT** : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dan apabila dikemudian hari terdapat kesalahan dalam keputusan ini akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : M A D I U N  
pada tanggal : 17 Desember 2018

**LURAH PANGONGANGAN,**

**SLAMET, SH**

Penata Tk. I

NIP. 19670619 199006 1 001

LAMPIRAN I KEPUTUSAN LURAH PANGONGANGAN  
NOMOR : 060-401.402.7/ /2018  
TANGGAL : 17 Desember 2018  
TENTANG STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR DI  
LINGKUNGAN PEMERINTAHAN KELURAHAN PANGONGANGAN

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)  
DI LINGKUNGAN PEMERINTAHAN KELURAHAN PANGONGANGAN  
KECAMATAN MANGUHARJO KOTA MADIUN

I. PENDAHULUAN

Pelayanan publik yang diberikan instansi Pemerintah kepada masyarakat merupakan perwujudan fungsi aparatur sebagai abdi negara dan masyarakat. Pada era desentralisasi dengan spirit membangun, fungsi pelayanan publik menjadi salah satu fokus perhatian dalam peningkatan kinerja instansi pemerintah kelurahan. Oleh karenanya berbagai fasilitas pelayanan publik harus lebih didekatkan pada masyarakat, sehingga mudah dijangkau oleh masyarakat. Demi mewujudkan kinerja pelayanan publik di lingkungan pemerintahan kelurahan secara terukur dan memadai, perlu memiliki dan menerapkan prosedur kerja sesuai standar atau Standar Operasional Prosedur (SOP).

Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) di lingkungan pemerintahan kelurahan sebagai pedoman atau acuan bagi aparatur kelurahan dalam melaksanakan tugas dan fungsi serta meningkatkan kinerja dan pelayanan kemasyarakatan berdasarkan indikator-indikator teknis, administratif dan prosedural sesuai dengan tata kerja, prosedur kerja dan sistem kerja. Tujuan penerapan SOP dimaksudkan untuk menciptakan komitmen pemerintah kelurahan dalam mewujudkan **good governance** untuk menuju **Open Government**.

SOP tidak saja bersifat internal tetapi juga eksternal, karena SOP digunakan untuk mengukur dan mengevaluasi responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas kinerja pemerintah kelurahan.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara PERKEMENPANRB Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat di unit penyelenggara pelayanan Publik, terdapat 9 indikator kriteria pengukuran kinerja organisasi sebagai berikut:

1. Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.  
- Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. Sarana dan prasarana Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Indikator-indikator tersebut di atas dapat digunakan untuk menilai kinerja instansi pemerintah baik secara internal maupun eksternal. Dilihat dari fungsinya, SOP berfungsi membentuk sistem kerja dan aliran kerja yang teratur, sistematis dan dapat dipertanggungjawabkan; menggambarkan bagaimana tujuan pekerjaan dilaksanakan sesuai dengan kebijakan dan peraturan yang berlaku; menjelaskan bagaimana proses pelaksanaan kegiatan berlangsung; menjamin konsistensi dan proses kerja yang sistematis; dan menetapkan hubungan timbal balik antar satuan kerja.

Berdasarkan indikator-indikator tersebut, diterbitkan SOP di lingkungan Pemerintahan Kelurahan yang mengatur tentang tata kerja aparatur pemerintah Kelurahan dalam menjalankan tugas dan fungsi serta kinerja pelayanan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan.

## II. DASAR HUKUM

1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme;
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
4. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;
5. Undang-Undang Nomor 73 Tahun 2005 tentang Kelurahan;
6. Peraturan Presiden Nomor 29 Tahun 2014 tentang Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah;
7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 52 Tahun 2011 tentang Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/ Kota;
8. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan;

9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 12 Tahun 2015 tentang Pedoman Umum Evaluasi atas Implementasi Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah;
10. Keputusan Walikota Madiun Nomor 65-401.021/93/2018 tentang Penetapan Nama dan Kode Nomor SOP Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Kota Madiun.

### III. TUJUAN DAN MANFAAT

Tujuan dan manfaat dari penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) dilingkungan Pemerintahan Kelurahan adalah :

1. Menjadi pedoman acuan dalam peningkatan pelayanan administrasi pemerintahan dan kependudukan.
2. Meningkatkan efisiensi dan efektifitas pelaksanaan tugas pokok, fungsi dan kewenangan aparatur pemerintahan kelurahan.
3. Meningkatkan akuntabilitas kinerja dan pelayanan pemerintahan dan kemasyarakatan.

LAMPIRAN II KEPUTUSAN LURAH PANGONGANGAN  
 NOMOR : 060-401.402.7/ /2018  
 TANGGAL : 17 Desember 2018  
 TENTANG STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR DI  
 LINGKUNGAN PEMERINTAHAN KELURAHAN PANGONGANGAN

DAFTAR NAMA STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)  
 SATUAN KERJA PERANGKAT KELURAHAN  
 DI LINGKUNGAN PEMERINTAHAN KELURAHAN PANGONGANGAN

NO	SATUAN KERJA	NAMA SOP	KETERANGAN
1	Sekretaris Kelurahan	1. Administrasi Surat Masuk; 2. Administrasi Surat Keluar; 3. Penyimpanan Arsip; 4. Pelayanan Surat Keterangan; 5. Penyelenggaraan Rapat Dinas; 6. Penyusunan Laporan Inventaris Barang; 7. Penyusunan DUK; 8. Pelaksanaan Musrenbang; 9. Rekapitulasi Absensi Pegawai; 10. Penyusunan Laporan Capaian Kinerja; 11. Penyampaian, Pemungutan dan Pelaporan PBB; 12. Penyusunan Rencana Kerja Anggaran; 13. Penyusunan Sasaran Kerja Pegawai.	
1	Seksi Pemerintahan	1. Legalisasi Surat Pernyataan Ahli Waris; 2. Pelayanan Pengantar Permohonan Akta Kelahiran; 3. Pelayanan Pengantar Permohonan Akta Kematian; 4. Penyusunan Monografi; 5. Penyusunan Profil Kelurahan; 6. Penyusunan Laporan Inventarisasi Aset Tanah Pemerintah Daerah; 7. Pelaksanaan Monitoring Tanah Negara dan Aset Pemerintah Daerah; 8. Penyiapan Bahan Pembinaan RT RW	
2	Seksi Pemberdayaan Masyarakat dan Kesejahteraan Sosial	1. Pelayanan Administrasi Nikah. 2. Pelayanan Legalisasi Surat Panggilan Sidang Talak (Relaas). 3. Pelayanan Surat Keterangan Gugat Cerai. 4. Pelayanan Administrasi Rujuk. 5. Penyiapan Bahan Koordinasi Pembinaan Pelestarian Seni dan Budaya, Olahraga, serta Pemberdayaan Masyarakat.	

		6. Penyusunan Laporan PMKS. 7. Penyusunan Laporan Data Usulan Penerima Bantuan Sosial. 8. Penyusunan Laporan Data Usulan Penerima Hibah. 9. Penyiapan Bahan Musrenbang Urusan Pemberdayaan Masyarakat dan Kesejahteraan Sosial. 10. Penyiapan Bahan Pembinaan Lembaga Sosial Kemasyarakatan. 11. Penyiapan Bahan Pembinaan Lembaga Pemberdayaan Masyarakat Kelurahan.	
3	Seksi Pembangunan, Ketentraman dan Ketertiban Umum	1. Penyusunan Laporan Rekapitulasi Kejadian. 2. Penanganan Pengaduan Masyarakat. 3. Penyiapan Bahan Pembinaan Ketentraman dan Ketertiban Masyarakat. 4. Penyiapan Bahan Pembinaan Kerukunan Warga. 5. Penyiapan Bahan Pembinaan Linmas dan Pos Keamanan Lingkungan. 6. Pelayanan Pengantar Surat Keterangan SKCK. 7. Pemantauan dalam pelaksanaan pemberian bantuan kepada masyarakat. 8. Penyiapan Bahan Musrenbang Urusan Pembangunan. 9. Penyiapan Bahan Pembinaan Kebersihan Lingkungan. 10. Penyiapan Bahan Pembinaan Pemanfaatan Lahan Pekarangan. 11. Pengantar Surat Keterangan Izin Usaha. 12. Pengantar Surat Keterangan IMB. 13. Pengantar Surat Keterangan Izin Penutupan Jalan. 14. Pengantar Surat Keterangan Izin Keramaian. 15. Pengantar Surat Keterangan Domisili Perusahaan.	

Ditetapkan di : M A D I U N  
pada tanggal : 17 Desember 2018

**LURAH PANGONGANGAN,**

**SLAMET, SH**

Penata Tk. I

NIP. 19670619 199006 1 001