



PEMERINTAH KOTA YOGYAKARTA  
KEMANTREN UMBULHARJO

ꦏꦺꦩꦤ꧀ꦠꦺꦤ꧀ꦸꦩꦧꦸꦭꦲꦫꦶꦗꦺ

Jl. Glagah Sari No. 99 Yogyakarta Kode Pos: 55164 Telp. (0274) 375782 Fax (0274) 375782

EMAIL: uh@jogjakota.go.id

HOTLINE SMS: 08122780001 HOTLINE EMAIL: upik@jogjakota.go.id

WEBSITE: www.jogjakota.go.id

KEPUTUSAN MANTRI PAMONG PRAJA  
KEMANTREN UMBULHARJO KOTA YOGYAKARTA

NOMOR : 10/D/KPTS/UH/1/2022

TENTANG

STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA KEMANTREN UMBULHARJO

MANTRI PAMONG PRAJA KEMANTREN UMBULHARJO,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka memberikan pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur oleh penyelenggara pelayanan publik Kemantren Umbulharjo maka diperlukan Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, maka perlu ditetapkan Keputusan Mantri Pamong Praja Kemantren Umbulharjo tentang Standar Pelayanan Publik pada Kemantren Umbulharjo;
- Mengingat : 1. Undang-undang Nomor 16 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kota Besar dalam Lingkungan Propinsi Djawa Timur, Djawa Tengah, Djawa Barat dan Dalam Daerah Istimewa Yogyakarta (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1955 Nomor 53, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 859);
2. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4437) sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah ( Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4844)
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038)
4. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : PER/63/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
5. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : PER/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 25 Tahun 2007 Tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Departemen Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah

Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2008 tentang Urusan Pemerintahan Daerah (Lembaran Daerah Kota Yogyakarta Tahun 2008 Nomor 21 Seri D)

Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 52 Tahun 2011 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : KEPUTUSAN MANTRI PAMONG PRAJA KEMANTREN UMBULHARJO KOTA YOGYAKARTA TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA KEMANTREN UMBULHARJO KOTA YOGYAKARTA
- KESATU : Standar Pelayanan Publik yang selanjutnya disingkat SPP adalah suatu tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur
- KEDUA : SPP Rekomendasi Pelayanan Non Perizinan dalam lampiran keputusan ini, wajib dilaksanakan dan dijadikan acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh Kemantren Umbulharjo Kota Yogyakarta
- KETIGA : Keputusan ini berlaku sejak tanggal mulai ditetapkan dan dengan berlakunya keputusan ini maka keputusan sebelumnya yang mengatur SPP dinyatakan dicabut dan tidak berlaku lagi.

Ditetapkan di Yogyakarta  
pada tanggal 20 Januari 2022

Mantri Pamong Praja



Rajwan Taufiq, S.I.P., M.Si.  
NIP. 197303021992031004

## **A. PENDAHULUAN**

Dalam rangka mewujudkan fungsi pemerintahan berdasarkan prinsip dan tata kelola pemerintahan yang baik dan pemerintahan yang bersih, perlu adanya Standar Pelayanan yang selanjutnya disingkat SP. Tolok ukur SP yaitu sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur

Kemantren Umbulharjo merupakan perangkat daerah yang kedudukannya diatur dengan Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 121 Tahun 2020 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Kemantren dan Kelurahan. Kemantren merupakan perangkat daerah yang bersifat kewilayahan yang dibentuk dalam rangka meningkatkan koordinasi penyelenggaraan pemerintahan, pelayanan publik, dan pemberdayaan masyarakat. Oleh karenanya dalam melaksanakan pelayanan publik, dituntut untuk menyusun Standar Pelayanan (SP) sebagaimana yang diamanatkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik baik yang memberikan pelayanan kepada masyarakat secara langsung maupun tidak langsung wajib menyusun, menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan.

## **B. TUJUAN DAN SASARAN**

Tujuan disusunnya Standar Pelayanan Pada Kemantren Umbulharjo adalah untuk memberikan kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan selaras dengan kemampuan penyelenggara sehingga mendapatkan kepercayaan masyarakat.

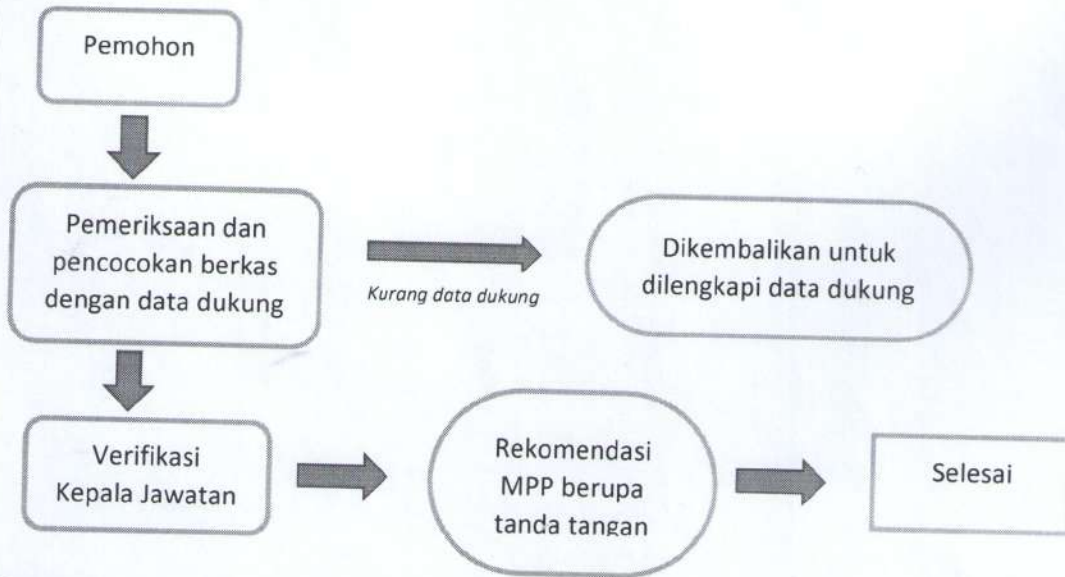
Sasaran yang ingin dicapai adalah tumbuhnya kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah khususnya Kemantren Umbulharjo.

### C. STANDAR PELAYANAN PUBLIK

<p>1.</p> <p>2.</p> <p>3.</p> <p>4.</p> <p>5.</p> <p>6.</p>	<p>Jenis pelayanan :</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1) Rekomendasi Surat Pernyataan Waris</li><li>2) Rekomendasi Surat Pernyataan Domisili Perorangan</li><li>3) Rekomendasi Surat Pernyataan Domisili Perusahaan</li><li>4) Rekomendasi Surat Pernyataan Beda Nama</li></ol> <p>Prosedur Pelayanan :</p> <pre>graph TD; A[Pemohon] --&gt; B[Pemeriksaan dan pencocokan berkas dengan data dukung]; B --&gt; C[Verifikasi Kepala Jawatan]; C --&gt; D(Rekomendasi MPP berupa tanda tangan); D --&gt; E[Selesai]; B -- "Kurang data dukung" --&gt; F(Dikembalikan untuk dilengkapi data dukung); F --&gt; B;</pre> <p>Persyaratan :</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1) KTP asli pemohon yang hadir</li><li>2) Berkas permohonan yang sudah ditandatangani, bermaterai cukup, diketahui pengurus RT dan RW pemohon, dan diketahui lurah.</li><li>3) Bukti dukung berupa Fotocopy Kartu Keluarga, Kartu tanda Penduduk, Akta Kematian, Akta Kelahiran, Akta Pendirian Perusahaan, Surat Tanah, dan lainnya sesuai dengan jenis pelayanan</li></ol> <p>Biaya Pelayanan : Gratis</p> <p>Waktu Pelayanan :</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1) 10 sampai dengan 15 menit</li><li>2) Berkas diambil maksimal 1 hari dari diterima</li></ol> <p>Mekanisme Pengaduan :</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1) Kotak saran</li><li>2) Kotak puas dan tidak puas</li><li>3) Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan <a href="mailto:upik@jogjakota.go.id">upik@jogjakota.go.id</a></li><li>4) Email Kemantren Umbulharjo <a href="mailto:uh@jogjakota.go.id">uh@jogjakota.go.id</a></li><li>5) Surat dengan alamat Kemantren Umbulharjo Jl. Glagahsari Nomor 99 Warungboto Yogyakarta</li><li>6) Form Suevey Kepuasan Masyarakat</li></ol>
---	--

1. Jenis pelayanan :  
5) Rekomendasi Surat Permohonan Izin mendirikan Bangunan

2. Prosedur Pelayanan :



3. Persyaratan :

- 1) KTP asli pemohon yang hadir
- 2) Formulir permohonan yang sudah ditandatangani, diketahui tetangga terdekat, dan diketahui pengurus RT dan RW serta diketahui lurah.
- 3) Formulir pernyataan tanah tidak dalam sengketa
- 4) Formulir peruntukan tanah dan bangunan
- 5) FC KTP Pemohon
- 6) FC KTP tetangga terdekat
- 7) FC Surat tanah

4. Biaya Pelayanan :  
Gratis

5. Waktu Pelayanan :

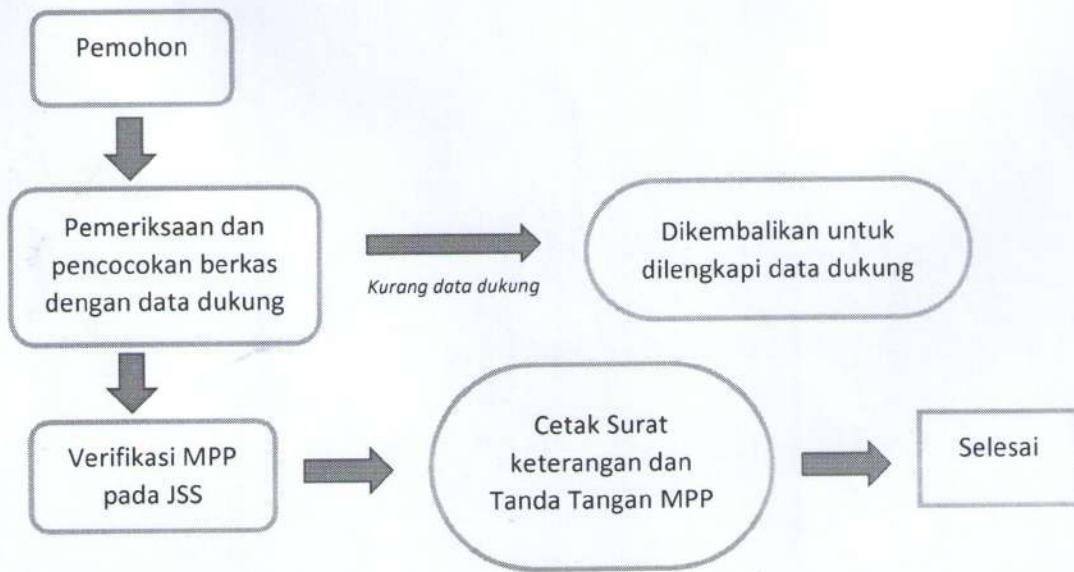
- 1) 15 sampai dengan 20 menit
- 2) Berkas dapat diambil dalam 1 (satu) hari berikutnya

6. Mekanisme Pengaduan :

- 1) Kotak saran
- 2) Kotak puas dan tidak puas
- 3) Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan [upik@jogjakota.go.id](mailto:upik@jogjakota.go.id)
- 4) Email Kemantren Umbulharjo [uh@jogjakota.go.id](mailto:uh@jogjakota.go.id)
- 5) Surat dengan alamat Kemantren Umbulharjo Jl. Glagahsari Nomor 99 Warungboto Yogyakarta
- 6) Form Suevey Kepuasan Masyarakat

1. Jenis pelayanan :
- 6) Surat Keterangan Dispensasi Nikah
  - 7) Surat Keterangan Nikah bagi Agama Non Islam

2. Prosedur Pelayanan :



3. Persyaratan :

- 1) KTP asli pemohon yang hadir
- 2) Berkas lengkap terdiri dari Form Ni, N2, N3, N4, beserta data pendukung kebenaran formulir.
- 3) FC KTP dan KK calon mempelai
- 4) Foto berwarna kedua calon mempelai ukuran 3X4 sebanyak 2 lembar

4. Biaya Pelayanan :


Gratis

5. Waktu Pelayanan :

- 1) 20 menit
- 2) 1 hari kerja

6. Mekanisme Pengaduan :

- 1) Kotak saran
- 2) Kotak puas dan tidak puas
- 3) Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan [upik@jogjakota.go.id](mailto:upik@jogjakota.go.id)
- 4) Email Kemantren Umbulharjo [uh@jogjakota.go.id](mailto:uh@jogjakota.go.id)
- 5) Surat dengan alamat Kemantren Umbulharjo Jl. Glagahsari Nomor 99 Warungboto Yogyakarta
- 6) Form Suevey Kepuasan Masyarakat

1.	Jenis pelayanan : 8) Pendampingan akses pelayanan kependudukan 9) Pendampingan pelayanan NIB melalui OSS
2.	Prosedur Pelayanan :   <pre> graph TD     A[Pemohon] --&gt; B[Petugas menerima berkas dan alamat email/ nomor whatsapp]     B --&gt; C[Mengakses aplikasi melalui smartphone]     C --&gt; D[Selesai] </pre>
3.	Persyaratan : 1) KTP asli pemohon yang hadir 2) Smartphone, nomor whatsapp, dan atau email yang aktif 3) Berkas permohonan sesuai yang dipersyaratkan.
4.	Biaya Pelayanan : Gratis
5.	Waktu Pelayanan : 1) 10 sampai dengan 15 menit
6.	Mekanisme Pengaduan : 1) Kotak saran 2) Kotak puas dan tidak puas 3) Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan <a href="mailto:upik@jogjakota.go.id">upik@jogjakota.go.id</a> 4) Email Kemantren Umbulharjo <a href="mailto:uh@jogjakota.go.id">uh@jogjakota.go.id</a> 5) Surat dengan alamat Kemantren Umbulharjo Jl. Glagahsari Nomor 99 Warungboto Yogyakarta 6) Form Suevey Kepuasan Masyarakat

Mantri Pamong Praja

  
**Rajwan Taufiq, S.I.P., M.Si.**  
 NIP. 197403021992031004