



# PEMERINTAH KABUPATEN NGAWI KECAMATAN MANTINGAN

Jln. Raya Solo - Mantingan Nomor 12 Telp. ( 0351 ) 671502

MANTINGAN 63261

Pos-el: [mantingan@ngawikab.go.id](mailto:mantingan@ngawikab.go.id)

Laman : [www.mantingan.ngawikab.go.id](http://www.mantingan.ngawikab.go.id)

Nama Produk Layanan : Surat Keterangan Ahli Waris

Unit Penyelenggara : Kasi Pelayanan Umum

## A. Proses Penyampaian Pelayanan

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"><li>- Foto Copy Akta Kematian/Surat Kematian</li><li>- Foto Copy KK Almarhum (jika belum memiliki akta kematian)</li><li>- Foto Copy KTP Ahli Waris</li><li>- Foto Copy KK Ahli Waris</li><li>- Foto Copy KTP saksi 2 orang (dari perangkat, diutamakan yang domisilinya terdekat dengan almarhum/ah)</li><li>- Foto copy sertifikat (jika untuk proses balik nama)</li><li>- Surat Keterangan Beda Nama (jika nama ahli waris berbeda dengan almarhum/ah)</li><li>- Surat Keterangan domisili (jika nama almarhum/ah berbeda dengan sertifikat)</li></ul>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pemohon Ambil Nomor Antrian</li><li>2. Pemohon dipanggil oleh Petugas untuk Pemeriksaan Berkas</li><li>3. Pemohon menuju ke kursi tunggu</li><li>4. Petugas Mengerjakan Pengajuan Pemohon</li><li>5. Petugas Memanggil Pemohon</li><li>6. Pemohon menuju ke petugas untuk menerima Dokumen Surat Keterangan Ahli Waris</li><li>7. Pemohon dipersilahkan PULANG</li></ol>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Pelayanan 15 – 30 menit
4	Biaya/Tarif	Biaya GRATIS
5	Nama Produk Layanan	Surat Keterangan Ahli Waris
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>Sarana Pengaduan: Via Telpon / WA :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- CAMAT : 081259640357</li><li>- KASI YANUM : 081393024646</li><li>- Staf Yanum : 081329543885</li></ul> <p>Kritik Saran Via Kotak Saran</p> <p>Pejabat Pengelola Pengaduan: <b>KASI YANUM</b> BAGYO KARYADI, SP</p>

### Alur Pengaduan:





B. Proses Pengelolaan, Pelayanan Internal Organisasi (Manufacturing)

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	Laporan ke Atasan 8. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, tentang Pelayanan Publik; 9. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014, tentang Pemerintahan Daerah; 10. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016, tentang Perangkat Daerah; 11. Permenpan RB Nomor 15 Tahun 2014, tentang Standar Pelayanan Publik; 12. Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2013, tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik; 13. Peraturan Daerah Kabupaten Ngawi Nomor 04 Tahun 2009, tentang Transparansi dan Partisipasi Dalam Penyelenggaraan Pemerintah Daerah; 14. Peraturan Daerah Kabupaten Ngawi Nomor 08 Tahun 2016, tentang Pembentukan Susunan Perangkat Daerah;
2	Sarana, Prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Ketersediaan Ruang Tunggu 2. Ketersediaan Loker Pelayanan 3. Ketersediaan Sarana Khusus Penyandang disabilitas 4. Ketersediaan loket khusus penyandang disabilitas 5. ketersediaan toilet
3	Kompetensi Pelaksana	- Pendidikan Minimal S1 - Memahami Konsep Dasar Pelayanan - Memahami Konsep Dasar Operasi Komputer - Memahami Konsep Dasar Prosedur Dan Tata Cara Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan - Memiliki Pemahaman Tentang Tingkat Kepuasan Pelayanan Masyarakat Kategori MEMUASKAN
4	Pengawasan Internal	Camat Kasi Yanum
5	Jumlah Pelaksana	2 orang Pelaksana pelayanan
6	Jaminan Pemberian Pelayanan	Pelayanan Surat Keterangan Ahli Waris 15 Menit selesai
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Disediakan Ruang Tunggu
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Selesai Sesuai Waktu yang telah Ditentukan