



PEMERINTAH KOTA MADIUN
KECAMATAN MANGUHARJO
KELURAHAN WINONGO

Jalan Gajah Mada No. 22 Madiun (63126) Jawa Timur
Telpon (0351) 492587
Website <http://Kelurahan-Winongo.Madiunkota.go.id>

Madiun, 16 April 2020

Nomor	: 900 / 77 / 401.402.5/2020	Kepada
Sifat	: Penting	Yth. Sdr. Ketua RT/RW
Lampiran	: -	Se Kelurahan Winongo
Perihal	: Edaran Pemberitahuan SOP Pelayanan Kelurahan Di Tengah Pandemi Covid19	Kota Madiun di - MADIUN

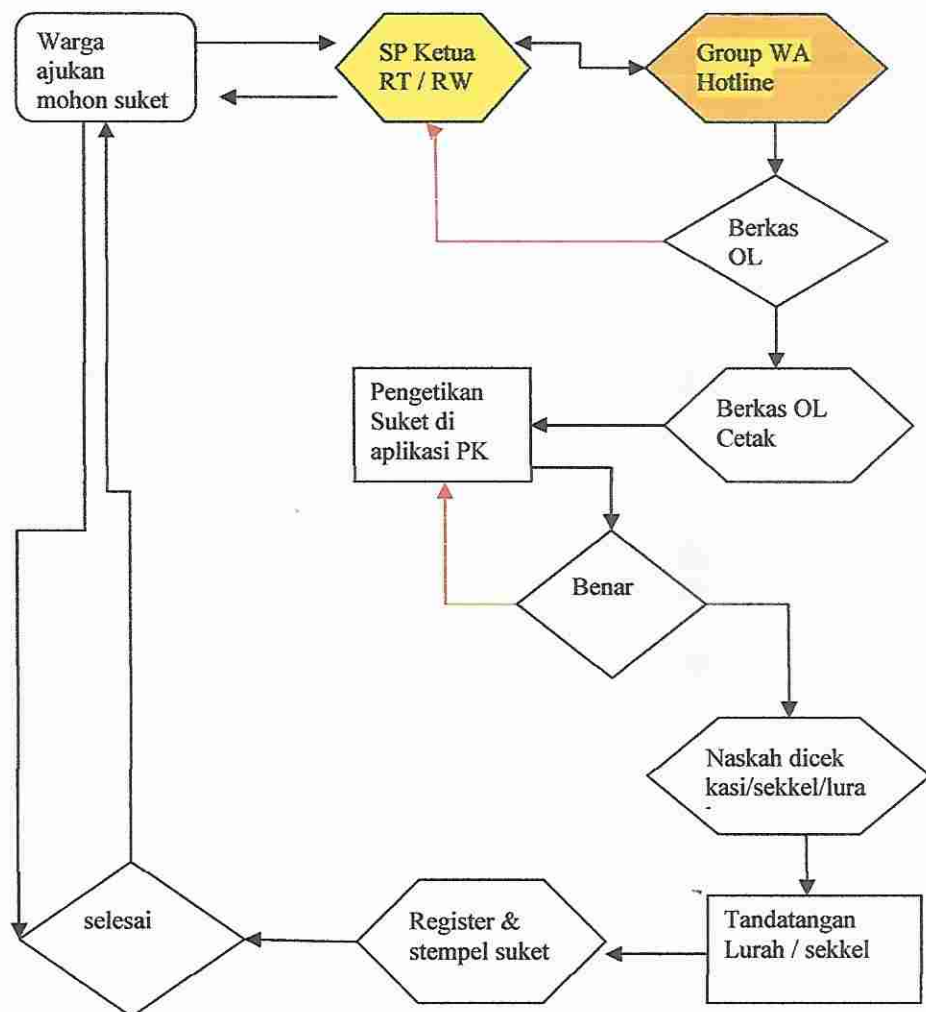
Bersama ini disampaikan dengan hormat bahwa berdasar Surat Keputusan Lurah Winongo Kecamatan Manguharjo Kota Madiun Nomor : 973-401.402.5 / 10 / 2020 Tanggal 15 April 2020 Tentang pembentukan Tim Aksi Perubahan Pelayanan (TAPP) Kelurahan Winongo Kota Madiun dan Pedoman Pelaksanaan Rekondisi Prosedur Pelayanan Kelurahan Winongo menghadapi tanggap darurat merebaknya pandemi nasional Covid19 Tahun 2020, maka dengan ini kami beritahukan bahwa mulai saat ini resmi dilaksanakan SOP Pelayanan Kelurahan di tengah Pandemi Covid19 sebagai berikut :

1. Warga/pemohon mengajukan permohonan surat keterangan melalui Ketua RT/RW sekaligus minta surat pengantar RT/RW.
2. Ketua RT/RW meneruskan dan mengkoordinasikan permohonan surat keterangan warga ke perangkat kelurahan melalui group whatsapp Hotline mohon surat kel WO.
3. Group whatsapp Hotline mohon surat kel WO <https://bit.ly/3gAIXLh> beranggotakan para ketua RT/RW, perangkat kelurahan, (yang punya nomor whatsapp), diupayakan semua ketua RT punya nomor whatsapp dan bergabung dengan group ini.
4. Perangkat Kelurahan memeriksa gambar fotokopi KTP, KK, surat pengantar RT/RW dari group whatsapp Hotline mohon surat kel WO sudah sesuai jelas apa belum.

5. Bila gambar fotokopi KTP, KK dsb atau ada informasi yang masih kurang jelas bisa meminta gambar ulang/beserta informasi tambahan yang diperlukan ke ketua RT/RW via group whatsapp Hotline mohon surat kel WO. (alur tanda panah merah)
6. Perangkat Kelurahan mendownload gambar fotokopi KTP, KK, surat pengantar RT/RW dari group whatsapp Hotline mohon surat kel WO.
7. Berdasar informasi dan berkas yang dicetak tersebut, perangkat kelurahan sesuai dengan tupoksi masing-masing atau saling membantu siapa yang ada (a. **Kasi Pemerintahan** : -Memberikan pelayanan surat kematian, -Memberikan pelayanan penduduk datang, -Memberikan pelayanan surat kelahiran, -Memberikan rekomendasi pelayanan surat pindah , b. **Kasi pemberdayaan masyarakat dan kesejahteraan social** : -Melakukan pelayanan rekomendasi ijin mendirikan bangunan (IMB), -Memberikan pelayanan rekomendasi izin usaha, -Memberikan rekomendasi Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), -Memberikan rekomendasi ijin penutupan jalan, -Memberikan rekomendasi ijin gangguan (HO), c. **Kasi pembangunan, ketentraman dan ketertiban umum** : -Memberikan rekomendasi Nikah, Talak , Cerai dan Rujuk, -Memberikan rekomendasi permohonan dan pemberian bantuan social, -Memberikan rekomendasi Askeskin dan Surat Keterangan Miskin) menindaklanjuti dengan mengetik surat keterangan dengan file komputer manual namun dihimbau diutamakan mengerjakan dengan aplikasi PendekarKelurahan agar permohonan surat dari warga terrecord kedalam aplikasi PendekarKelurahan.
8. Surat Keterangan yang telah diketik, di cek kebenarannya oleh kasi/sekretaris kelurahan/lurah, bila masih ada kesalahan diedit/diralat oleh perangkat kelurahan. Bila sudah benar bisa diparaf dan dinaikkan ke sekretaris kelurahan/lurah.
9. Surat keterangan yang sudah benar, ditanda tangani oleh sekretaris kelurahan atau lurah.
10. Surat keterangan di catat register dan diberi cap stempel kelurahan
11. Surat keterangan selesai siap diambil oleh warga/pemohon surat keterangan dengan menginformasikan kepada ketua RT/RW melalui group whatsapp Hotline mohon surat kel WO.
12. Penyerahan dokumen surat kepada yang mengurus surat barter dengan fotokopi KTP, KK, surat pengantar ketua RT/RW, pemohon datang ke kantor kelurahan memakai masker dan cuci tangan dahulu (pakai sabun), serta menjaga jarak baik sesama pemohon maupun dengan perangkat kelurahan. Petugas (perangkat kelurahan) juga harus

memakai masker, dan menjaga jarak baik dengan warga/pemohon maupun dengan sesama aparat.

13. Sebelum pulang warga pemohon surat keterangan diberikan satu kertas saku bertuliskan link alamat **SKM online** (Survey Kepuasan masyarakat) sebagai salah satu variabel kepuasan pelanggan terhadap mutu dari standar pelayanan PendekarKelurahan <https://bit.ly/2M5qq1S> dan **Kotak Saran Aduan Online**, sebagai wadah menampung aspirasi dan penilaian masyarakat terhadap pelayanan kelurahan <https://bit.ly/2TKBvcl> .
14. SOP baru di sosialisasikan melalui surat edaran kepada ketua RT/RW bisa secara online via group whatsapp, plus melalui brosur/leaflet yang dipasang ke poskamling atau posko COVID19 kelurahan serta di ruang pelayanan kelurahan.
15. Diagram alur sebagai berikut :



Demikian untuk menjadikan pedoman dan dilaksanakan, terimakasih.



Tembusan Kepada :

Yth. Bapak Camat Mangunharjo Kota Madiun