



KELURAHAN MANGGA BESAR

KEPUTUSAN KELURAHAN MANGGA BESAR

NOMOR 25 TAHUN 2026

TENTANG

PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA KELURAHAN MANGGA BESAR DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA KELURAHAN MANGGA BESAR,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan, sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun, menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a serta untuk kelancaran peningkatan pelayanan kepada masyarakat, maka perlu menetapkan Standar Pelayanan Pada Kelurahan Mangga Besar dengan Keputusan Lurah Mangga Besar.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2007 tentang Pemerintahan Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta sebagai Ibukota Negara Kesatuan Republik Indonesia;
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan;
4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir Undang- Undang Nomor 9 Tahun 2015;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan antara Pemerintah, Pemerintahan Daerah Provinsi, dan Pemerintahan Daerah Kabupaten/ Kota;
6. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah;
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;

8. Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta;
9. Peraturan Gubernur Nomor 7 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Peraturan Gubernur Nomor 57 Tahun 2014 tentang Pelaksanaan Peraturan Daerah Nomor 12 tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
10. Peraturan Gubernur Nomor 94 Tahun 2016 tentang Tata Naskah Dinas;
11. Peraturan Gubernur Nomor 263 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
12. Peraturan Gubernur Nomor 281 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
13. Peraturan Gubernur Nomor 286 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kota Administrasi;

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : KEPUTUSAN KELURAHAN MANGGA BESAR TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA KELURAHAN MANGGA BESAR.

KESATU : Menetapkan Standar Pelayanan pada Kelurahan Mangga Besar, yang terdiri dari :

I. Standar Pelayanan Urusan Pertanahan :

1. Standar Pelayanan Penandatanganan Surat Keterangan Ahli Waris (WNI Pribumi).

II. Standar Pelayanan Urusan Kependudukan:

1. Standar Pelayanan Pemberian Kartu Tanda Penduduk (KTP) Elektronik;
2. Standar Pelayanan Pemberian Kartu Keluarga (KK);
3. Standar Pelayanan Pemberian Formulir Permohonan Pindah Datang WNI (dari luar DKI Jakarta);
4. Standar Pelayanan Pemberian Surat Keterangan Pelaporan Kematian;
5. Standar Pelayanan Pemberian Surat Pengantar Pelaporan Kelahiran; dan
6. Standar Pelayanan Penandatanganan Legalisasi Produk Layanan Kelurahan.

III. Standar Pelayanan Urusan Perkawinan:

1. Standar Pelayanan Pernikahan Pertama (umum);
2. Standar Pelayanan Pernikahan Di bawah Umur (dibawah usia 19 tahun);
3. Standar Pelayanan Pernikahan Kedua (umum);
4. Standar Pelayanan Pemberian Surat Keterangan (PM1) Pengantar Perceraian;

5. Standar Pelayanan Pemberian Surat Keterangan (PM1) Kehilangan Pasangan (Ghaib); dan
6. Standar Pelayanan Pemberian Surat Pengantar Pencatatan Perkawinan.

IV. Standar Pelayanan Urusan Lainnya :

1. Standar Pelayanan Pemberian Konsultasi Yang Berkaitan Dengan Administrasi Pemerintahan Umum;
2. Standar Pelayanan Pemberian Surat Keterangan (PM1) Untuk Layanan Formulir Di Luar Instansi Pemerintah Daerah; dan
3. Standar Pelayanan Penandatanganan Relas Pengadilan.

Dengan rincian sebagaimana tercantum dalam lampiran Keputusan Lurah Mangga Besar ini.

- KEDUA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU, wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, para pengawas/pembina, dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- KEENAM : Evaluasi dan perubahan dalam penetapan dan penerapan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU dilaksanakan setahun sekali atau sesuai kebutuhan mengacu pada ketentuan peraturan perundang-undangan.
- KEEMPAT : Biaya untuk pelaksanaan Standar Pelayanan dalam Keputusan Lurah Mangga Besar ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Dokumen Pelaksanaan Anggaran Kelurahan Mangga Besar.
- KELIMA : Keputusan Lurah Mangga Besar ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 25 Juni 2026

Lurah Kelurahan Mangga Besar
Kecamatan Tamansari
Kota Administrasi Jakarta Barat



Dimas Satwika, SE
NIP 198206102008011001

Tembusan :

1. Kepala Biro Tata Pemerintahan Setda Provinsi DKI Jakarta
2. Kepala Biro Organisasi dan Reformasi Birokrasi Setda Provinsi DKI Jakarta
3. Camat Kecamatan Taman Sari

Lampiran : Keputusan Kelurahan Mangga Besar
 Nomor : 25 Tahun 2026
 Tanggal : 25 Juni 2026

STANDAR PELAYANAN PADA KELURAHAN MANGGA BESAR

A. PENDAHULUAN

Kelurahan Mangga Besar yang beralamat di Jalan Mangga Besar III No.1 merupakan salah satu kelurahan dalam wilayah Kecamatan Taman Sari, dengan luas wilayah $\pm$ 51,10 Ha.

Kelurahan Mangga Besar meliputi 6 Rukun Warga dan 52 Rukun Tetangga, dengan jumlah penduduk sebanyak 8.903 jiwa.

Adapun batas wilayah Kelurahan Mangga Besar sebagai berikut:

1. Sebelah Utara: Anak kali Ciliwung, Kelurahan Pinangsia
2. Sebelah Barat: Jl. Gajah Mada, Kelurahan Glodok dan Kelurahan Keagungan.
3. Sebelah Selatan: Jl. Mangga Besar Raya, Kelurahan Maphar
4. Sebelah Timur: Kali Beton, Kelurahan Tangki

I. Dasar Hukum

Penyelenggaraan operasional pelayanan pada Kelurahan Mangga Besar berdasarkan pada :

1. Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta;
2. Peraturan Gubernur Nomor 76 Tahun 2011 tentang Tata Cara Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP);
3. Peraturan Gubernur Nomor 7 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Peraturan Gubernur Nomor 57 Tahun 2014 tentang Pelaksanaan Peraturan Daerah Nomor 12 tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
4. Peraturan Gubernur Nomor 286 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kota Administrasi.

II. Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas

Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas yang dimiliki oleh Kelurahan Mangga Besar adalah sebagai berikut :

1. Gedung perkantoran;
2. Ruang tunggu;
3. Ruang pimpinan;
4. Ruang kerja;
5. Ruang pertemuan/aula;
6. Mushola,
7. Toilet;
8. CCTV;
9. Wifi gratis;
10. Mobil Operasional; dan
11. Halaman Parkir;
12. ATM Bank DKI

III. Kompetensi Pelaksana

Sumber Daya Manusia pada Kelurahan Mangga Besar dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat memerlukan kompetensi tertentu sehingga dapat melaksanakan pelayanan secara optimal. Keberhasilan pelayanan didasarkan pada kompetensi yang dibutuhkan/sesuai dengan tugas masing masing sebagai berikut :

No.	Jabatan	Jenjang Pendidikan	Pelatihan
1.	Lurah	S1	- Diklat Pra Jabatan - Pelatihan Kepemimpinan Pengawas Angkatan XXXVI Tahun 2025
2.	Sekretaris Kelurahan	S2	- Diklat Pra Jabatan
3.	Kepala Seksi Pemerintahan	S1	- Diklat Pra Jabatan Diklat PPKAD
4.	Kepala Seksi Ekonomi dan Pembangunan	S1	- Diklat Pra Jabatan
5.	Kepala Seksi Kesejahteraan Rakyat	S1	- Diklat Pra Jabatan - Diklat Keprotokolan - Diklat Bendaharawan
6.	Ka. Unit Pelaksana PTSP Kelurahan Mangga Besar	S1	- Diklat Pra Jabatan - Diklat E-Learning PTSP - Diklat Pengadaan Barang dan Jasa - Diklat Perizinan Berbasis Resiko
7.	Ka. Satuan Pelaksana Adm. Dukcapil Kelurahan Mangga Besar	S1	- Diklat Pra Jabatan -
8.	Ka. SatPol PP Kelurahan Mangga Besar	S1	- Diklat Satpol PP - Diklat Pra Jabatan

IV. Pengawasan Internal

Sesuai dengan norma tata kelola organisasi yang baik maka faktor kontrol merupakan salah satu upaya untuk mengupayakan segala aktifitas dalam rangka mencapai tujuan agar selalu pada pola (*on the track*) dalam kerangka memperjuangkan visi dan misi yang telah ditetapkan, sehingga unit kontrol diperlukan untuk mendapatkan gambaran perjalanan aktifitas program dan kegiatan pada Kelurahan Mangga Besar. Pengawasan internal dilaksanakan secara berjenjang dan dilaksanakan secara periodik, adapun jenjang pelaporannya sebagai berikut :

No.	Pelapor	Atasan Langsung	Laporan
1.	Lurah	Camat	Setiap bulan
2.	Sekretaris Kelurahan	Lurah	Insidentil
3.	Kepala Seksi Pemerintahan	Lurah	Insidentil
4.	Kepala Seksi Ekonomi dan Pembangunan	Lurah	Insidentil
5.	Kepala Seksi Kesejahteraan Rakyat	Lurah	Insidentil

6.	Ka. Unit Pelaksana PTSP Kelurahan Mangga Besar	Ka. Satlak PTSP Kec. Taman Sari	Setiap hari
7.	Ka. Satuan Pelayanan Adm. Dukcapil Kelurahan Mangga Besar	Ka. Satpel Dukcapil Kec. Taman Sari	Setiap hari
8.	Ka. SatPol PP Kelurahan Mangga Besar	Ka. Satgas Pol PP Kec. Taman Sari	Setiap hari

V. Jumlah Pelaksana

Jumlah Sumber Daya Manusia di Kelurahan Mangga Besar, terdiri dari :

No	Jabatan	Uraian Tugas dalam Proses Pelayanan	Jumlah
1.	Lurah	Mengawasi, mengendalikan dan mengoordinasikan kegiatan pelayanan	1 org
2.	Sekretaris Kelurahan	Melaksanakan kegiatan ketatausahaan dan kerumahtanggaan	1 org
3.	Kepala Seksi Pemerintahan	Melakukan verifikasi berkas pelayanan dan pembinaan organisasi kemasyarakatan	1 org
4.	Kepala Seksi Ekonomi dan Pembangunan	Melakukan pelayanan berkaitan dengan kegiatan ekonomi masyarakat, kebersihan dan pemeliharaan sarana dan prasarana umum di kelurahan	1 org
5.	Kepala Seksi Kesejahteraan Rakyat	Melakukan pelayanan berkaitan dengan kesejahteraan rakyat, kesehatan dan pemberdayaan masyarakat	1 org
6.	Ka. Unit Pelaksana PTSP Kelurahan	Memberikan pelayanan perizinan dan non perizinan	1 org
7.	Staf Unit Pelaksana PTSP Kelurahan	Membantu proses pelayanan perizinan dan non perizinan	3 org
8.	Ka. Satuan Pelayanan Adm Dukcapil Kelurahan	Mengendalikan dan mengoordinasikan kegiatan pelayanan kependudukan dan catatan sipil	1 org
9.	Ka. SatPol PP Kelurahan	Mengendalikan dan mengoordinasikan kegiatan ketenteraman dan ketertiban	1 org
10	Satgas Gulkarmat	Pencegahan Pemadaman Kebakaran dan Penyelamatan	1 org
10	JFU Kelurahan	Membantu kegiatan administrasi dan operasional pelayanan	1 org
11	PPSU	Melakukan penanganan segera pada permasalahan prasarana dan sarana umum di wilayah kelurahan	49 org
	Jumlah Total		62 org

VI. Jaminan Pelayanan

Jaminan pelayanan yang diberikan Kelurahan Mangga Besar berupa:

- 1. Proses pelayanan dilakukan setelah berkas persyaratan Pemohon lengkap;
- 2. Pemohon dilayani sesuai nomor antrian;
- 3. Produk layanan yang akuntabel;
- 4. Tersedianya akses pelayanan untuk penyandang disabilitas; dan
- 5. Senyum, Salam, Sapa, Santun (4S).

VII. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan

Jaminan keamanan dan keselamatan terhadap pelayanan yang diberikan Kelurahan Mangga Besar saat ini, antara lain :

- 1. Bebas dari pungutan liar;
- 2. Tersedianya ruang laktasi;
- 3. Keamanan dan kenyamanan area parkir;
- 4. Kerahasiaan dokumen; dan
- 5. Tersedianya CCTV di ruang pelayanan.

VIII. Evaluasi Kinerja Pelaksana

Penilaian kinerja pelaksana pada Kelurahan Mangga Besar dilakukan untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan setiap 6 bulanan atau 1 tahunan.

B. STANDAR PELAYANAN PADA KELURAHAN MANGGA BESAR

I. Standar Pelayanan Urusan Pertanahan

1. Standar Pelayanan Penandatanganan Surat Keterangan Ahli Waris (WNI Pribumi)

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan pelayanan	1. KTP Pewaris dan FC KTP Pewaris; 2. Surat Pengantar yang ditandatangani RT/RW; 3. FC dan asli KTP para Ahli Waris; 4. FC dan asli KK para Ahli Waris; 5. FC dan asli Akta Kelahiran/ijazah para Ahli Waris; 6. FC dan asli Surat Nikah Pewaris (suami/istri); 7. FC dan asli Surat Kematian Pewaris/Akta Kematian/Surat Keterangan Pelaporan Kematian/Surat Keterangan Kematian dari RS/Puskesmas/Uyankes dan/atau dokumen keterangan lain yang disamakan; 8. Surat pernyataan dari Ahli Waris bermaterai Rp.10.000; 9. FC dan asli Akta Cerai (apabila bercerai); 10. FC dan asli Surat Kematian Ahli Waris /Akta Kematian /Surat Keterangan Pelaporan Kematian

		/Surat Keterangan Kematian dari RS /Puskesmas /Uyankes dan /atau dokumen keterangan lain yang disamakan apabila Ahli Waris meninggal dunia; 11. FC dan asli KTP istri/suami dan anak kandung para Ahli Waris yang telah meninggal.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pemohon mengambil nomor antrian di PTSP Kelurahan (PTSP). 2. Pemohon menyerahkan berkas lengkap (PTSP). 3. Petugas menerima berkas (PTSP). 4. Petugas melakukan verifikasi berkas (Kelurahan). 5. Petugas memroses penandatanganan Surat Keterangan Ahli Waris (Kelurahan). 6. Pemohon menerima Surat Keterangan Ahli Waris (PTSP).
3.	Jangka waktu	1 Hari Kerja/Pemohon (bila berkas lengkap)
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5.	Produk pelayanan	Surat Keterangan Ahli Waris yang ditandatangani Lurah
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Nomor Telepon Kantor 021-6297674 2. Nomor Fax 021-6297674 3. Email ptsp.manggabesar@gmail.com manggabesarkelurahan@gmail.com 4. Kotak saran dan pengaduan

II. Standar Pelayanan Kependudukan

1. Standar Pelayanan Pemberian Kartu Tanda Penduduk Elektronik

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan pelayanan	1. Bagi Pemula (17 tahun) : - FC KK ; - FC AktaKelahiran/Ijazah; 2. Bagi Pemula (dibawah 17 tahun dan sudah menikah) : - FC KK penjamin; - FC AktaKelahiran/Ijazah; - Surat Nikah/Akta Perkawinan. 3. Bagi Pendatang Baru/Luar Daerah : - Surat Keterangan Pindah Datang. - Biodata - SKCK - KK / KTP penjamin 4. Bagi yang Berubah Biodata : - FC KK ; - Dokumen pendukung perubahan biodata (FC Surat Nikah/Akta Kematian/Akta Perceraian Akta Kelahiran /ijazah/ Penetapan Pengadilan/Surat Keterangan Pindah Agama).

2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pemohon mengambil nomor antrian di PTSP Kelurahan (PTSP). 2. Pemohon menyerahkan berkas lengkap (PTSP). 3. Petugas menerima berkas (PTSP). 4. Petugas melakukan verifikasi berkas (Satpel. Reg. Dukcapil) 5. Petugas memroses perekaman KTP Elektronik (Satpel.Adm.Dukcapil) 6. Pemohon menerima bukti perekaman. (PTSP) 7. Pemohon menerima KTP Elektronik (PTSP)
3.	Jangka waktu	No. 1 s.d 6 selama 1 hari kerja. No. 7 selama 14 hari kerja jika hasil konsolidasi data tidak duplikat/ganda
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5.	Produk pelayanan	Kartu Tanda Penduduk Elektronik
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Nomor Telepon Kantor 021-6297674 2. Nomor Fax 021-6297674 3. Email ptsp.manggabesar@gmail.com manggabesarkelurahan@gmail.com 4. Kotak saran dan pengaduan

2. Standar Pelayanan Pemberian Kartu Keluarga

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan pelayanan	1. Pemohon (warga): - KK lama asli; - FC Surat Nikah(bagi yang berkeluarga); - FC KTP/Akta Kelahiran/ Keterangan Lahir seluruh anggota keluarga; - FC Ijazah anggota keluarga; - FC Akta Cerai/Surat Kematian Suami/Istri . 2. Pemohon Pindah Datang Antar Kota (dalam wilayah Daerah Khusus Ibukota Jakarta): - Surat Pengantar yang ditandata-ngani RT/RW; - Surat Keterangan Pindah dari tempat asal; - FC Surat Nikah (bagi yang berkeluarga); - FC KTP/Akta Kelahiran/ Keterangan Lahir seluruh anggota keluarga; - FC Ijazah anggota keluarga; - FC Akta Cerai/Surat Kematian Suami/Istri .
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pemohon mengambil nomor antrian di PTSP Kelurahan. (PTSP) 2. Pemohon menyerahkan berkas lengkap. (PTSP) 3. Petugas menerima berkas. (PTSP) 4. Petugas melakukan verifikasi berkas. (Satpel Adm. Dukcapil). 5. Pemohon mengisi Formulir (Satpel Adm.Dukcapil) 6. 6. Petugas memproses pencetakan blanko KK (Satpel Adm.Dukcapil). 7. Pemohon memproses penanda tangan blanko KK kepada Kepala Keluarga dan Ketua RT.

		8. Pemohon mengambil nomor antrian di PTSP Kelurahan (PTSP). 9. Pemohon menyerahkan blanko KK (PTSP) 10. Petugas memproses penandatangan blanko KK oleh Lurah (Kelurahan) 11. Pemohon menerima KK (PTSP)
3.	Jangka waktu	No. 1 s.d. 6 selama 1 hari / Pemohon No. 7 sesuai kebutuhan Pemohon No. 8 s.d. 11 selama 2 hari kerja
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5.	Produk pelayanan	Kartu Keluarga
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Nomor Telepon Kantor 021-6297674 2. Nomor Fax 021-6297674 3. Email ptsp.manggabesar@gmail.com manggabesarkelurahan@gmail.com 4. Kotak saran dan pengaduan

3. Standar Pelayanan Pemberian Formulir Permohonan Pindah Datang WNI (Dari Luar DKI Jakarta)

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan pelayanan	1. Surat Keterangan Pindah dari daerah asal 2. SKCK Kepolisian daerah asal; 3. KTP asli dari daerah asal; 4. Jaminan tempat tinggal/ kuliah/ sekolah/ kerja (FC. KK Penjamin); 5. FC Akta Kelahiran; 6. FC Akta Perkawinan/Surat Nikah (bagi yang sudah menikah).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pemohon mengambil nomor antrian di PTSP Kelurahan. (PTSP) 2. Pemohon menyerahkan berkas lengkap (PTSP) 3. Petugas menerima berkas. (PTSP) 4. Petugas melakukan verifikasi berkas. (Satpel. Adm. Dukcapil) 5. Petugas memproses Formulir Permohonan Pindah datang WNI dan memberikan tanda tangan. (Satpel. Adm. Dukcapil) 6. Petugas memproses penandatanganan Pindah Datang WNI (Kelurahan) 7. Pemohon menerima Formulir Permohonan Pindah Datang WNI (PTSP)
3.	Jangka waktu	1 hari kerja/Pemohon (bila berkas lengkap)
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5.	Produk pelayanan	Formulir Permohonan Pindah Datang WNI (Dari Luar Wilayah DKI)
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Nomor Telepon Kantor 021-6297674 2. Nomor Fax 021-6297674 3. Email ptsp.manggabesar@gmail.com manggabesarkelurahan@gmail.com 4. Kotak saran dan pengaduan

4. Standar Pelayanan Pemberian Surat Keterangan Pelaporan Kematian

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan pelayanan	1. Surat Keterangan Kematian dari Puskesmas/Surat Pemeriksaan Kematian dari RS; 2. KTP asli dari yang meninggal (apabila KTP asli hilang lampirkan Surat Laporan Kehilangan dari Kepolisian); 3. FC KTP Pelapor dan 2 orang Saksi; 4. KK asli.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pemohon mengambil nomor antrian di PTSP Kelurahan. (PTSP) 2. Pemohon menyerahkan berkas lengkap (PTSP) 3. Petugas menerima berkas. (PTSP) 4. Petugas melakukan verifikasi berkas. (Satpel. Adm. Dukcapil) 5. Petugas memproses pencetakan blanko Surat Keterangan Pelaporan Kematian. (Satpel. Adm. Dukcapil) 6. Petugas memproses penandatangan Surat Keterangan Pelaporan Kematian. (Kelurahan) 7. Pemohon menerima Surat Keterangan Pelaporan Kematian. (PTSP)
3.	Jangka waktu	1 Hari/Pemohon (bila berkas lengkap)
4.	Biaya / tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5.	Produk pelayanan	Surat Keterangan Pelaporan Kematian
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Nomor Telepon Kantor 021-6297674 2. Nomor Fax 021-6297674 3. Email ptsp.manggabesar@gmail.com manggabesarkelurahan@gmail.com 4. Kotak saran dan pengaduan

5. Standar Pelayanan Pemberian Surat Pengantar Pelaporan Kelahiran

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan pelayanan	1. Surat Keterangan Kelahiran dari Puskesmas/ Bidan/ Rumah Sakit/ penolong kelahiran; 2. FC KTP dan FC KK orang tua; 3. FC Surat Nikah orang tua; 4. FC KTP 2 orang Saksi. 5. FC KTP Pelapor (bila diwakilkan)
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pemohon mengambil nomor antrian di PTSP Kelurahan. (PTSP) 2. Pemohon menyerahkan berkas lengkap. (PTSP) 3. Petugas menerima berkas. (PTSP) 4. Petugas melakukan verifikasi berkas. (Satpel. Adm. Dukcapil) 5. Petugas memproses pencetakan blanko Surat Pengantar Pelaporan Kelahiran (Satpel. Adm. Dukcapil) 6. Petugas memproses penandatangan Surat Pengantar Pelaporan Kelahiran. (Kelurahan) 7. Pemohon menerima Surat Pengantar Pelaporan Kelahiran. (PTSP)

3.	Jangka waktu	1 hari / Pemohon (bila berkas lengkap)
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5.	Produk pelayanan	Surat Pengantar Pelaporan Kelahiran
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Nomor Telepon Kantor 021-6297674 2. Nomor Fax 021-6297674 3. Email ptsp.manggabesar@gmail.com manggabesarkelurahan@gmail.com 4. Kotak saran dan pengaduan

6. Standar Pelayanan Penandatanganan Legalisasi Produk Layanan Kelurahan

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan pelayanan	1. FC KTP Pemohon; 2. FC KK Pemohon; 3. FC Produk layanan maksimal 10 lembar; 4. Produk layanan aslinya.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pemohon mengambil nomor antrian di PTSP Kelurahan. (PTSP) 2. Pemohon menyerahkan berkas lengkap (PTSP) 3. Petugas menerima berkas. (PTSP) 4. Petugas melakukan verifikasi berkas. (Kelurahan). 5. Petugas memproses penandatanganan legalisasi produk layanan.(Kelurahan) 6. 6. Pemohon menerima produk layanan yang telah dilegalisir. (PTSP)
3.	Jangka waktu	2 jam /Pemohon (bila berkas lengkap)
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5.	Produk pelayanan	Legalisasi Produk Layanan Kelurahan
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Nomor Telepon Kantor 021-6297674 2. Nomor Fax 021-6297674 3. Email ptsp.manggabesar@gmail.com manggabesarkelurahan@gmail.com 4. Kotak saran dan pengaduan

III. Standar Pelayanan Urusan Perkawinan

1. Standar Pelayanan Pernikahan Pertama (Umum)

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan pelayanan	1. Usia minimal 19 tahun untuk laki – laki dan bagi perempuan minimal 16 tahun; 2. Untuk laki - laki yang berusia 19-21 tahun dan perempuan berusia 16-21 tahun membawa N5 (Surat Izin Orang tua) yang ditandatangani oleh kedua orang tua/wali (jika orang tua meninggal); 3. Surat Pengantar yang ditandatangani RT/RW; 4. FC KTP dan FC KK Pemohon; 5. Surat pernyataan belum pernah menikah dari Pemohon bermaterai Rp 10.000 ditandatangani

		oleh 2 orang Saksi (yang tidak ada hubungan keluarga dengan Pemohon) 6. Bila Pemohon yang berusia diatas 24 tahun, maka Surat Pernyataan belum pernah menikah distempel basah RT/RW; 7. FC KTP 2 orang Saksi; 8. FC KTP dan FC KK Orang tua Pemohon (apabila masih hidup); 9. Surat Kuasa bermaterai Rp 10.000 beserta FC KTP Penerima Kuasa (apabila dikuasakan)
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pemohon mengambil nomor antrian di PTSP Kelurahan. (PTSP) 2. Pemohon menyerahkan berkas lengkap. (PTSP) 3. Petugas menerima berkas. (PTSP) 4. Petugas melakukan verifikasi berkas. (Kelurahan) 5. Petugas memproses pembuatan Formulir N1, N2, N4. (Kelurahan) 6. Petugas memproses Surat Keterangan (PM1), apabila Pemohon menikah di luar wilayah Kecamatan. (Kelurahan) 7. Petugas memproses penandatanganan Formulir N1, N2, N4, dan/atau PM1. (Kelurahan) 8. Pemohon menerima Formulir N1, N2, N4 dan/atau PM 1
3.	Jangka waktu	2 jam / Pemohon (bila berkas lengkap)
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5.	Produk pelayanan	Formulir N1, N2, N4 dan/atau PM1
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Nomor Telepon Kantor 021-6297674 2. Nomor Fax 021-6297674 3. Email ptsp.manggabesar@gmail.com manggabesarkelurahan@gmail.com 4. Kotak saran dan pengaduan

2. Standar Pelayanan Pernikahan Dibawah Umur (dibawah usia 19 tahun)

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan pelayanan	1. Surat izin Menikah dari Pengadilan Agama; 2. Surat Pengantar yang ditandatangani RT/RW; 3. FC KTP dan FC KK Pemohon; 4. Surat pernyataan belum pernah menikah dari Pemohon bermaterai Rp 10.000 ditandatangani oleh 2 orang Saksi (yang tidak ada hubungan keluarga dengan Pemohon); 5. FC KTP 2 orang Saksi; 6. FC KTP dan FC KK Orang tua Pemohon (apabila masih hidup); 7. Surat Kuasa bermaterai Rp 10.000 beserta FC KTP Penerima Kuasa (apabila dikuasakan).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pemohon mengambil nomor antrian di PTSP Kelurahan. (PTSP) 2. Pemohon menyerahkan berkas lengkap. (PTSP) 3. Petugas menerima berkas. (PTSP) 4. Petugas melakukan verifikasi berkas. (Kelurahan)

		5. Petugas memproses pembuatan Formulir N1, N2, N4. (Kelurahan) 6. Petugas memproses Surat Keterangan (PM1), apabila Pemohon menikah di luar wilayah Kecamatan. (Kelurahan) 7. Petugas memproses penandatanganan Formulir N1, N2, N4, dan/atau PM1. (Kelurahan) 8. Pemohon menerima Formulir N1, N2, N4 dan/atau PM 1.(PTSP)
3.	Jangka waktu	2 jam /Pemohon (bila berkas lengkap)
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5.	Produk pelayanan	Formulir N1, N2, N4 dan/atau PM1
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Nomor Telepon Kantor 021-6297674 2. Nomor Fax 021-6297674 3. Email ptsp.manggabesar@gmail.com manggabesarkelurahan@gmail.com 4. Kotak saran dan pengaduan

3. Standar Pelayanan Pernikahan Kedua (Umum)

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan pelayanan	1. Akta Cerai dari Pengadilan Agama/ Akta Kematian/ Surat Keterangan Kematian/ Izin Poligami dari Pengadilan Agama; 2. Surat Pengantar yang ditandatangani RT/RW; 3. FC KTP dan FC KK Pemohon; 4. Surat pernyataan Duda/Janda yang belum pernah menikah lagi dari Pemohon bermaterai Rp 10.000 ditandatangani oleh 2 orang Saksi (yang tidak ada hubungan keluarga dengan Pemohon); 5. FC KTP 2 orang Saksi; 6. Surat Kuasa bermaterai Rp 10.000 beserta FC KTP Penerima Kuasa (apabila dikuasakan).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pemohon mengambil nomor antrian di PTSP Kelurahan. (PTSP) 2. Pemohon menyerahkan berkas lengkap. (PTSP) 3. Petugas menerima berkas. (PTSP) 4. Petugas melakukan verifikasi berkas. (Kelurahan) 5. Petugas memproses pembuatan Formulir N1, N2, N4 dan N6. (Kelurahan) 6. Petugas memproses Surat Keterangan (PM1), apabila Pemohon menikah di luar wilayah Kecamatan. (Kelurahan) 7. Petugas memproses penandatanganan Formulir N1, N2, N4, N6 dan/atau PM1. (Kelurahan) 8. Pemohon menerima formulir N1, N2, N4, N6 dan/atau PM 1. (PTSP)
3.	Jangka waktu	2 jam / Pemohon (bila berkas lengkap)
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5.	Produk pelayanan	Formulir N1, N2, N4, N6 dan/atau PM 1
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Nomor Telepon Kantor 021-6297674 2. Nomor Fax 021-6297674 3. Email ptsp.manggabesar@gmail.com

		manggabesarkelurahan@gmail.com
		4. Kotak saran dan pengaduan

4. Standar Pelayanan Pemberian Surat Keterangan (PM1) Pengantar Perceraian

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan pelayanan	1. Surat Pengantar yang ditandatangani RT/RW; 2. FC KTP dan FC KK Pemohon; 3. Surat Pernyataan yang berisi alasan mengajukan gugatan cerai dari Pemohon bermaterai Rp 10.000 ditandatangani oleh 2 orang Saksi (yang tidak ada hubungan keluarga dengan Pemohon); 4. FC KTP 2 orang Saksi; 5. Surat Kuasa bermaterai Rp 10.000 beserta FC KTP Penerima Kuasa (apabila dikuasakan).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pemohon mengambil nomor antrian di PTSP Kelurahan. (PTSP) 2. Pemohon menyerahkan berkas lengkap. (PTSP) 3. Petugas menerima berkas. (PTSP) 4. Petugas melakukan verifikasi berkas. (Kelurahan) 5. Petugas memproses pembuatan Surat Keterangan (PM1). (Kelurahan) 6. Petugas memproses penandatanganan Surat Keterangan (PM1). (Kelurahan) 7. Pemohon menerima Surat Keterangan (PM1) Pengantar Perceraian. (PTSP)
3.	Jangka waktu	2 jam / Pemohon (bila berkas lengkap)
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5.	Produk pelayanan	Surat Keterangan (PM 1) Pengantar Perceraian
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Nomor Telepon Kantor 021-6297674 2. Nomor Fax 021-6297674 3. Email ptsp.manggabesar@gmail.com manggabesarkelurahan@gmail.com 4. Kotak saran dan pengaduan

5. Standar Pelayanan Pemberian Surat keterangan (PM1) Kehilangan Pasangan (Ghaib)

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan pelayanan	1. Surat Pengantar yang ditandatangani RT/RW; 2. FC KTP dan FC KK Pemohon; 3. Surat Pernyataan dari Pemohon bermaterai Rp 10.000 ditandatangani oleh 2 orang Saksi dan diketahui RT/ RW 4. Surat Laporan Kehilangan dari Kepolisian 5. FC KTP 2 orang Saksi.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pemohon mengambil nomor antrian di PTSP Kelurahan. (PTSP) 2. Pemohon menyerahkan berkas lengkap. (PTSP) 3. Petugas menerima berkas. (PTSP) 4. Petugas melakukan verifikasi berkas. (Kelurahan)

		5. Petugas memroses pembuatan Surat Keterangan (PM1). (Kelurahan) 6. Petugas memroses penandatanganan Surat Keterangan (PM1). (Kelurahan) 7. Pemohon menerima Surat Keterangan (PM1) Kehilangan Pasangan (Ghaib). (PTSP).
3.	Jangka waktu	2 jam /Pemohon (bila berkas lengkap)
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5.	Produk pelayanan	Surat Keterangan (PM1) Kehilangan Pasangan (Ghaib)
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Nomor Telepon Kantor 021-6297674 2. Nomor Fax 021-6297674 3. Email ptsp.manggabesar@gmail.com manggabesarkelurahan@gmail.com 4. Kotak saran dan pengaduan

6. Standar Pelayanan Pemberian Surat Pengantar Pencatatan Perkawinan

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan pelayanan	1. Usia minimal 19 tahun untuk laki – laki dan bagi perempuan minimal 16 tahun; 2. Surat Pengantar yang ditandatangani RT/RW; 3. FC KTP, FC Akta Kelahiran dan FC KK Pemohon; 4. Surat pernyataan belum memiliki Akta Perkawinan bermaterai Rp 10.000 ditandatangani oleh 2 orang saksi (yang tidak ada hubungan keluarga dengan pemohon); 5. FC KTP 2 orang Saksi; 6. FC KTP dan FC KK Orang tua Pemohon (apabila masih hidup); 7. Surat Pemberkatan Perkawinan (bagi yang sudah menikah); 8. Surat Kuasa bermaterai Rp 10.000 beserta FC KTP Penerima Kuasa (apabila dikuasakan).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1 Pemohon mengambil nomor antrian di PTSP Kelurahan. (PTSP) 2 Pemohon menyerahkan berkas lengkap. (PTSP) 3 Petugas menerima berkas. (PTSP) 4 Petugas melakukan verifikasi berkas. (Kelurahan) 5 Petugas memroses pembuatan Formulir N1, N2, N4 (Kelurahan) 6 Petugas memroses Surat Keterangan (PM1). (Kelurahan) 7 Petugas memroses penandatanganan Formulir N1, N2, N4, dan PM1. (Kelurahan) 8 Pemohon menerima formulir N1, N2, N4 dan PM 1.

3.	Jangka waktu	2 jam / Pemohon (bila berkas lengkap)
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5.	Produk pelayanan	Formulir N1, N2, N4, dan PM 1
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Nomor Telepon Kantor 021-6297674 2. Nomor Fax 021-6297674 3. Email ptsp.manggabesar@gmail.com manggabesarkelurahan@gmail.com 4. Kotak saran dan pengaduan

IV. Standar Pelayanan Urusan Lainnya.

1. Standar Pelayanan Pemberian Konsultasi Yang Berkaitan Dengan Administrasi Pemerintahan Umum

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan pelayanan	1. FC KTP /SIM/ Passport/ KITAS ; 2. Pemohon membawa berkas lengkap (bila ada)
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pemohon mengambil nomor antrian di PTSP Kelurahan (PTSP) 2. Petugas mengarahkan kepada Seksi terkait sesuai bidang permasalahan. (PTSP) 3. Petugas memberikan konsultasi. (Kelurahan) 4. Pemohon menandatangani Lembar Konsultasi. (Kelurahan) 5. Petugas menyimpan Lembar Konsultasi dan kelengkapan berkas Pemohon. (Kelurahan) 6. Pemohon selesai menerima konsultasi.
3.	Jangka waktu	2 jam /konsultasi
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5.	Produk pelayanan	Lembar Konsultasi
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Nomor Telepon Kantor 021-6297674 2. Nomor Fax 021-6297674 3. Email ptsp.manggabesar@gmail.com manggabesarkelurahan@gmail.com 4. Kotak saran dan pengaduan

2. Standar Pelayanan Pemberian Surat Keterangan (PM1) Untuk Layanan Formulir di Luar Instansi Pemerintah Daerah.

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan pelayanan	1. Pengantar RT/ RW yang ditandatangani oleh Pengurus RT dan RW; 2. FC KTP dan FC KK Pemohon; 3. Berkas dan data pendukung yang lengkap 4. Surat Kuasa bermaterai Rp 10.000 beserta FC KTP Penerima Kuasa (apabila dikuasakan).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pemohon mengambil nomor antrian di PTSP Kelurahan. (PTSP) 2. Pemohon menyerahkan berkas lengkap. (PTSP) 3. Petugas menerima berkas. (PTSP) 4. Petugas melakukan verifikasi berkas. (Kelurahan)

		5. Petugas memroses pembuatan Surat Keterangan (PM1). (Kelurahan) 6. Petugas memroses penandatanganan Surat Keterangan (PM1). (Kelurahan) 7. Pemohon menerima Surat Keterangan (PM1) (PTSP).
3.	Jangka waktu	2 jam /Pemohon (bila berkas lengkap)
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5.	Produk pelayanan	Surat Keterangan (PM1) Untuk Layanan Formulir di Luar Instansi Pemerintah Daerah
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Nomor Telepon Kantor 021-6297674 2. Nomor Fax 021-6297674 3. Email ptsp.manggabesar@gmail.com manggabesarkelurahan@gmail.com 4. Kotak saran dan pengaduan

3. Standar Pelayanan Penandatanganan Relas Pengadilan

3.

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan pelayanan	Formulir isian yang ditandatangani oleh Juru Sita Pengadilan
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pemohon mengambil nomor antrian di PTSP Kelurahan. (PTSP) 2. Petugas mengisi Formulir isian. (Kelurahan) 3. Petugas memproses penandatanganan relaas.(Kelurahan) 4. Pemohon menerima relaas pengadilan yang sudah ditandatangani oleh Lurah atau yang mewakili. (PTSP)
3.	Jangka waktu	2 Jam per relaas
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5.	Produk pelayanan	Relaas Pengadilan yang sudah ditandatangani oleh Lurah atau yang mewakili
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Nomor Telepon Kantor 021-6297674 2. Nomor Fax 021-6297674 3. Email ptsp.manggabesar@gmail.com manggabesarkelurahan@gmail.com 4. Kotak saran dan pengaduan

Lurah Kelurahan Mangga Besar
Kecamatan Tamansari
Kota Administrasi Jakarta Barat



Dimas Satwika,SE
NIP 198206102008011001



KELURAHAN MANGGA BESAR

MAKLUMAT PELAYANAN

“Dengan ini, kami menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai Standar Pelayanan yang telah ditetapkan.

Dan apabila dalam penyelenggaraan pelayanan kami, tidak sesuai dengan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan, kami bersedia menerima sanksi sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku”

Jakarta, 25 Juni 2026

Lurah Kelurahan Mangga Besar
Kecamatan Tamansari
Kota Administrasi Jakarta Barat


Dimas Satwika, SE

NIP 198206102008011001