

STANDAR PELAYANAN PUBLIK

2021



KOTA METRO
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

BAB I

STANDAR PELAYANAN PUBLIK (SPP)

DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA METRO

TAHUN 2021

A. PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Berdasarkan 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 Publik sebagai tolak ukur dalam penyelenggaraan pelayanan di lingkungan masing – masing. Sebagaimana yang tercantum pada pasal 1 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, mengartikan pelayanan publik sebagai kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan penyelenggara pelayanan publik.

Dalam situasi yang berkembang saat ini yaitu penyebaran pandemic COVID-19 tentunya berdampak dalam penyelenggaraan pelayanan public, maka dari itu baik petugas maupun masyarakat harus mentaati protokol kesehatan sesuai yang sudah ditetapkan oleh pemerintah, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan salah satu unit penyelenggara pelayanan publik sehingga wajib menyusun standar pelayanan publik secara tertulis yang sesuai dengan kondisi saat ini.

Standar Pelayanan Publik dibuat adalah dalam rangka untuk pencegahan penyebaran Virus COVID-19, sehingga pemberi pelayanan dan masyarakat yang dilayani seminimal mungkin terhindar dari virus dimaksud. Pelayanan yang diberikan berupa pelayanan secara online yang dengan mudah dapat di akses melalui Media Sosial Via Website dan WhatsApp dengan dicantumkanannya nomor handphone petugas maka lebih memudahkan masyarakat.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro merupakan salah satu instansi pelaksana penyelenggara pelayanan kepada masyarakat dibidang administrasi kependudukan, yang mana merupakan salah satu urusan wajib yang harus dikelola dan dilaksanakan secara baik oleh instansi pelaksana, berdasarkan pasal 11 dan pasal 12 Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah yang mengamanatkan bahwa penyelenggara urusan pemerintahan yang bersifat wajib yang berpedoman pada Standar Pelayanan Minimal dan Standar

Pelayanan Publik juga Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik, bahwa standar pelayanan dan maklumat pelayanan serta sistem, mekanisme dan prosedur merupakan point-point penting yang menjadi dasar dalam pengukuran kinerja pelayanan publik suatu lembaga atau organisasi pemerintah.

Dalam pelaksanaan pelayanan ada unsur yang lain, dimana unsur tersebut memiliki tingkat koherensi yang tinggi dengan pencapaian aspek pelayanan yang berbasis pada excellent service/kepentingan pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara. Sehingga perlu diselaraskan antara kemampuan sumber daya yang dimiliki penyelenggara dengan kebutuhan masyarakat serta kondisi lingkungan di mana satuan kerja atau instansi pelaksana sebagai penyelenggara tersebut mempunyai domain fungsi pelayanan komprehensif.

2. Visi, Misi dan Ruang Lingkup Tugas

Visi Kota Metro periode Tahun 2021 – 2026 adalah ***“Terwujudnya Kota Metro Berpendidikan, Sehat, Sejahtera dan Berbudaya”***

Untuk mewujudkan Visi Kota Metro periode Tahun 2021 – 2026 maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro menjalankan Misi ke-3 (tiga) yaitu : ***Wawai : Mewujudkan Tata Kelola Pemerintahan yang baik (Good Governance), Terhormat dan Bermartabat. melalui peningkatan kualitas pelayanan publik”***.

Untuk itu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro memiliki visi dan misi yang selaras dengan misi Kota Metro yang ke -3 seperti tersebut di atas, sehingga hal tersebut dapat mendukung terwujudnya visi Kota Metro yang diharapkan.

Selain itu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro berupaya untuk berjalan beriringan dengan program nasional yang dijalankan oleh pemerintah pusat khususnya di bidang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang tertib, valid dan akuntabel sehingga dapat dimanfaatkan oleh setiap pihak yang membutuhkan. Dengan harapan semua data yang berkaitan dengan Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Indonesia dapat terhubung secara komprehensif dapat diakses secara cepat dan akurat.

B. MAKLUMAT PELAYANAN

Maklumat Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro nomor : 020.b/KPTS/D-11/01/2020 tanggal 26 April 2020, ***Dengan Ini Kami Seluruh Penyelenggara Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Metro Menyatakan Sanggup Menyelenggarakan Pelayanan Secara Optimal, Cepat, Tepat, Akurat Serta Gratis Dan Apabila Tidak Menepati Janji Ini, Kami Bersedia Menerima Sanksi Sesuai Peraturan Perundang-Undangan Yang Berlaku***

C. Motto Pelayanan :

“KITA BISA”

K : Kerja

I : Inovatif

T : Tepat

A : Akurat

B : Bersikap

I : Interaktif

S : Sopan

A : Amanah

RUANG LINGKUP TUGAS POKOK

Tugas Pokok dan fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah sebagai instansi pelaksana yang melaksanakan sebagian urusan pemerintahan daerah di bidang pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Untuk melaksanakan Tugas Pokoknya, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai fungsi berikut :

- a) Perumusan dan pelaksanaan kebijakan teknis di bidang kependudukan dan pencatatan sipil;
- b) Penyelenggaraan urusan pemerintahan dan pelayanan umum dibidang kependudukan dan pencatatan sipil;
- c) Pembinaan dan pelaksanaan tugas di bidang kependudukan dan pencatatan sipil;
- d) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan Walikota sesuai dengan tugas dan fungsinya

JENIS – JENIS PELAYANAN

Pelayanan yang dilakukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro (instansi pelaksana) pada umumnya adalah pelayanan yang bersifat layanan administrasi. Dalam hal ini pelayanan yang diberikan menjadi tiga domain utama berdasarkan aspek pembagian urusan esensial Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, dimana diketahui bahwa dalam konsep pewadahan urusan dalam sebuah organisasi atau dikenal dengan sebutan istilah departemenisasi, Struktur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil berdasarkan Peraturan Daerah Kota Metro Nomor 24 tahun 2016 tentang Pembentukan Organisasi dan Susunan Perangkat Daerah Kota Metro, membagi urusan pelayanan dalam tiga aspek yaitu Bidang Administrasi Kependudukan, bidang Pelayanan Pencatatan Sipil dan Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan (PIAK) dan Pemanfaatan Data. Berdasarkan hal tersebut, maka kami membagi jenis pelayanan yang diberikan berdasarkan 3 (tiga) hal berikut ini :

A. Bidang Pendaftaran Penduduk

meliputi jenis pelayanan yakni :

1. Penerbitan Biodata Penduduk;
2. Penerbitan Kartu Keluarga (KK);
 - Kartu Keluarga Baru
 - Kartu Keluarga online
 - Kartu Keluarga Hilang
 - Kartu Keluarga penambahan Anggota keluarga
 - Kartu Keluarga pengurangan Anggota keluarga
 - Kartu Keluarga karena menumpang
3. Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el);
 - KTP-el Baru
 - KTP-el online
 - KTP-el Hilang
 - KTP-el Pindah Datang
 - KTP-el Perubahan Element Data
 - KTP-el Rusak Fisik
 - KTP-el Warga Negara Asing.
4. Kartu Identitas Anak (KIA)
 - KIA Baru
 - KIA online
 - KIA Hilang
 - KIA Habis Masa Berlaku
 - KIA rusak
5. Penerbitan Surat Keterangan Pindah Datang (SKPD);
 - Surat Pindah Keluar online
 - SKPWNI Keluar (habis masa berlaku)
 - SKPWNI Keluar (Hilang)
 - SKPWNA Keluar
 - SKPWNA Masuk
 - SKP antar Kabupaten/Provinsi
6. Surat Keterangan Pindah Datang dari Luar Negeri
7. Pendataan Penduduk Nonpermanen;

B. Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil

Meliputi jenis pelayanan yakni :

1. Penerbitan Kutipan Akta Kelahiran;
2. Penerbitan Kutipan Akta Perkawinan;
3. Penerbitan Kutipan Akta Perceraian;
4. Penerbitan Kutipan Akta Kematian;
5. Penerbitan Kutipan Akta Pengesahan Anak;
6. Penerbitan Kutipan Akta Pengakuan Anak;
7. Penerbitan Kutipan Akta Pengangkatan Anak;
8. Penerbitan Surat Keterangan Ganti Nama;
9. Penerbitan Surat Keterangan Belum Kawin;
10. Penerbitan Kutipan Ke-II Akta – akta Pencatatan Sipil;
11. Pencatatan Kelahiran di Luar Negeri
12. Pencatatan Kematian Luar Negeri
13. Pencatatan Perkawinan Luar Negeri
14. Pencatatan Perceraian Luar Negeri
15. Status Kewarganegaraan
16. Surat Keterangan Ganti Kelamin

C. Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan (PIAK) dan Pemanfaatan Data

Tugas bidang PIAK dan Pemanfaatan Data Meliputi :

1. Pengelolaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK);
2. Fasilitasi dan Pemeliharaan Perangkat SIAK
3. Database Backup dan Recovery Center
4. Pengelolaan Database;
5. Pemeliharaan, pengamanan dan pengawasan database kependudukan;
6. Pengelolaan dan Penyajian Data Kependudukan;
7. Pengelolaan layanan pengaduan melalui media informasi;
8. Survey Kepuasan Masyarakat dan Evaluasi Pelayanan;
9. Pelaksanaan Forum Konsultasi Publik;
10. Kerjasama Pemanfaatan Data Kependudukan dengan lembaga/instansi Non Vertikal;
11. Kerjasama Peningkatan Pemanfaatan Dokumen Kependudukan;
12. Pengembangan Inovasi pelayanan;
13. Pengelolaan Media Informasi Dukcapil;

BAB II

STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA METRO

Dalam pelaksanaan standar pelayanan publik disusun dengan memperhatikan kemampuan penyelenggaraan, kebutuhan masyarakat dan kondisi lingkungan. Komponen standar pelayanan publik sekurang-kurangnya meliputi dasar hukum, persyaratan, sistem, mekanisme dan prosedur, jangka waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk pelayanan, sarana, prasarana dan/atau fasilitas, kompetensi pelaksana atau pengawasan internal, penanganan pengaduan, saran dan masukan, jumlah pelaksana, jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayan, jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan resiko keragu-raguan dan evaluasi kinerja pelaksana.

Adapun standar pelayanan publik di Lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah sebagai berikut :

A. DASAR HUKUM :

Dalam pelaksanaan Standar Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro yang meliputi pelayanan di bidang Pendaftaran Penduduk dan di bidang Pencatatan Sipil memiliki dasar hukum sebagai berikut :

- a. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
- b. Undang – Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan;
- c. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan.
- d. Perpres Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;
- e. Permendagri Nomor 12 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pencatatan Perkawinan dan Pelaporan Akta yang dikeluarkan Negara Lain.
- f. Permendagri Nomor 19 Tahun 2012 tentang Pedoman Pendokumentasian Hasil Pendaftaran Penduduk Pencatatan Sipil;
- g. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2012 Tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan;
- h. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan;
- i. Permendagri Nomor 14 Tahun 2015 tentang Pedoman Pendataan Penduduk Nonpermanen.

- j. Permendagri No.2 Tahun 2016 Tentang Kartu Identitas Anak (KIA);
- k. Permendagri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan.
- l. Permendagri Nomor 108 Tahun 2018 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;
- m. Permendagri Nomor 109 Tahun 2018 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil Peraturan.
- n. Permendagri Nomor 07 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring.
- o. Permendagri Nomor 96 Tahun 2019 Tentang Pendataan dan Penerbitan Dokumen Kependudukan bagi Penduduk Rentan Administrasi Kependudukan.
- p. Peraturan Daerah Kota Metro Nomor 12 Tahun 2018 tentang perubahan kedua atas Peraturan Daerah Kota Metro Nomor 5 Tahun 2011 Tentang Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;
- q. Peraturan Walikota Metro Nomor 12 Tahun 2018 Tentang Percepatan Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil Melalui Program Nyesak/Mencari, Nyesung/ Menjemput dan Ngattak/Mengantar .
- r. Peraturan Walikota Metro Nomor 13 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Metro Nomor 06 Tahun 2016 Tentang Tatacara Penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA)
- s. Peraturan Walikota Metro Nomor 25 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Kependudukan.

B. PERSYARATAN PELAYANAN

1. PELAYANAN DI BIDANG PENDAFTARAN KEPENDUDUKAN :

Pelayanan di bidang pendaftaran kependudukan memiliki 11 (sebelas) jenis Pelayanan.

Persyaratan yang dibutuhkan untuk melaksanakan pelayanan – pelayanan adalah sebagai berikut :

a. Perubahan Biodata Penduduk

Persyaratan Pelayanan :

1. Dilampiri dokumen administrasi Kependudukan :
 - Kutipan Akta Kelahiran
 - Ijazah / STTB.
 - KK.
 - KTP-el.

- Kutipan Akta Perkawinan / Buku Nikah.
 - Kutipan Akta Perceraian.
 - Dokumen pendukung lainnya.
2. Pencatatan biodata penduduk bagi WNI yang datang dari Luar Negeri berupa :
- Paspor.
 - Dokumen Pengganti Paspor
3. Pencatatan biodata penduduk bagi Orang Asing yang memiliki ijin tinggal terbatas dan Orang Asing yang memiliki tinggal tetap, syaratnya berupa :
- Paspor
 - Kartu Ijin Tinggal Terbatas/ Kartu Ijin Tinggal Tetap

b. Pelayanan Kartu Keluarga (KK)

➤ Pelayanan Kartu Keluarga (KK) Baru

Persyaratan :

- 1) Paspor Pemohon.
- 2) Akta Kelahiran Pemohon.
- 3) Izin Tinggal Tetap Bagi Orang Asing.
- 4) Ijazah Masing – Masing Anggota Keluarga Bagi WNI.
- 5) Foto Kopi / Kutipan Akta Perkawinan.
- 6) Surat Keterangan Pindah Datang.
- 7) Surat Keterangan Datang dari Luar Negeri (WNI).

➤ Perubahan / Penambahan Anggota Keluarga: Persyaratan :

- 1) Akta Kelahiran.
- 2) Kartu Keluarga (KK) Lama yang Asli.
- 3) Ijazah.

➤ Anggota Keluarga yang Numpang (Famili lain)

Persyaratan :

- 1) Kartu Keluarga asli yang akan ditumpangangi.
- 2) Surat keterangan pindah datang.
- 3) Surat keterangan datang dari LN bagi WNI (SKDLN).

➤ Kartu Keluarga Perubahan / Pengurangan Anggota Keluarga.

Persyaratan :

- 1) Kartu Keluarga (KK) Lama yang Asli.
- 2) Surat Keterangan Kematian/ Akta Kematian.
- 3) Surat Keterangan Pindah Keluar

➤ **Kartu Keluarga yang Rusak/ Hilang**

Persyaratan :

- 1) Surat Keterangan Kehilangan dari Kepolisian.
- 2) Kartu Keluarga (KK) yang Rusak.
- 3) Dokumen ke imigrasian bagi orang asing.

c. Kartu Tanda Penduduk Elektronik

➤ **Kartu Tanda Penduduk Baru**

Persyaratan :

- Fotocopy Kartu Keluarga (KK)

➤ **Kartu Tanda Penduduk Hilang**

Persyaratan :

- Surat Keterangan Kehilangan dari Kepolisian
- Fotocopy Kartu Keluarga

➤ **Kartu Tanda Penduduk Rusak**

Persyaratan :

- KTP-el yang rusak
- Fotocopy Kartu Keluarga

➤ **Kartu Tanda Penduduk Perubahan Data**

Persyaratan :

- KTP-el lama
- Fotocopy Kartu Keluarga

d. Kartu Identitas Anak (KIA)

Persyaratan :

- 1) KTP Suami/ Istri asli dan foto copy
- 2) KK asli dan Foto copy
- 3) Pas foto berwarna ukuran 4x6 cm 1 lembar bagi usia 6 s.d 17 tahun kurang 1 hari

e. Surat Keterangan Pindah Datang

Persyaratan :

- 1) Surat Keterangan Pindah WNI Asli dan biodata penduduk.
- 2) Surat Nikah / Cerai/ Surat Kematian, surat yang mendukung status seseorang.
- 3) Akta Kelahiran, Ijazah
- 4) Kartu Keluarga Asli yang Ditumpangi (Penduduk Pindah Sendiri).

f. Surat Keterangan Pindah Datang dari Luar Negeri (SKPWNI)

Persyaratan :

- 1) Surat pengantar dari RT/RW
- 2) Pengantar dari Kelurahan
- 3) Foto Copy Surat Keterangan Laporan Diri (SKLD)
- 4) Foto copy Izin Tinggal Tetap
- 5) Foto copy Pasport

g. Pendataan penduduk Nonpermanen

- 1) KTP-el;
- 2) Kartu Keluarga dan dokumen pendukung lainnya;
- 3) Mengisi F.4-01 yaitu Formulir pendataan penduduk Non Permanen
- 4) Mengisi F.4-02 yaitu Formulir data anggota keluarga yang dibawa
- 5) Mengisi F.4-03 yaitu Formulir laporan rekapitulasi penduduk non permanen nasional
- 6) Mengisi F.4-04 yaitu Formulir laporan rekapitulasi penduduk non permanen propinsi
- 7) Mengisi F.4-05 yaitu Formulir laporan rekapitulasi penduduk non permanen Kota/kab.

2. PELAYANAN DI BIDANG PENCATATAN SIPIL :

Adapun pelayanan di bidang pendaftaran kependudukan memiliki 21 (dua puluh satu) jenis Pelayanan. Persyaratan – persyaratan yang dibutuhkan dalam pelayanan tersebut adalah sebagai berikut :

a. Pelayanan Akta Kelahiran

Persyaratan :

Mengisi formulir F-2.01 dan F-2.02 dengan melampirkan :

- 1) Asli Surat Keterangan Kelahiran dari Dokter/ Bidan/ Penolong Kelahiran / Lurah.
- 2) Asli dan Fotocopy KK dan KTP orang tua.
- 3) Asli dan fotocopy Buku Nikah/ Kutipan Akta Perkawinan orang tua.
- 4) Nama dan identitas 2 orang saksi kelahiran.

Bagi Warga Negara Asing (WNA) syarat ditamabah

- 5) Pasport
- 6) Surat Tanda Laporan Diri (STLD) dari Kepolisian.

b. Program Inovasi Bayi Lahir 3 in 1 (Akta Kelahiran, KK dan KIA)

Persyaratan :

Mengisi formulir F2.01 dengan melampirkan :

- 1) Foto copy dan Asli Surat keterangan kelahiran dari dokter/bidan/penolong kelahiran.
- 2) Kartu Keluarga Asli orang tua WNI.
- 3) Foto copy Kartu Tanda Penduduk (KTP) orang tua WNI
- 4) Foto copy 2 orang saksi kelahiran.
- 5) Surat keterangan tempat tinggal bagi pemegang izin tinggal terbatas.

c. Akta Perkawinan

Persyaratan :

Mengisi formulir F-2.01 dengan melampirkan :

- 1) Surat keterangan untuk kawin dari Kelurahan
- 2) Surat kawin menurut tata cara pemuka agama.
- 3) Asli dan Fotocopy kutipan akta kelahiran calon pengantin.
- 4) Asli dan Fotocopy KK dan KTP calon pengantin.
- 5) Asli dan foto copy akta kematian bagi mereka yang berstatus janda/duda.
- 6) Kartu Imunisasi calon pengantin.
- 7) Pas photo berdampingan calon pengantin ukuran 4x6 = 4 lembar
- 8) Izin orang tua bagi mereka yang belum berusia 21 tahun
- 9) Izin orang tua bagi mereka yang (wanita/pria kurang dari 19 tahun) dengan melampirkan dispensasi dari pengadilan negeri.
- 10) Izin dari Komandan bagi anggota TNI, POLRI.
- 11) Perkawinan kedua dan seterusnya melampirkan Penetapan Pengadilan (izin Perkawinan)

Bagi Warga Negara Asing (WNA) ditambah :

- 12) Pasport
- 13) Surat Keterangan Laporan Diri (SKLD) dari Kepolisian
- 14) Izin dari kedutaan.

Semua dokumen harus dilegalisasi oleh Kementerian Luar Negeri dan diterjemahkan kedalam Bahasa Indonesia ke penerjemah yang resmi dan tersumpah.

d. Akta Perceraian

Persyaratan :

Mengisi formulir F-2.1 dengan melampirkan :

- 1) Salinan putusan pengadilan yang mempunyai kekuatan hukum tetap.
- 2) Akta Perkawinan Suami Istri.
- 3) KTP dan KK Suami Istri.
- 4) Bagi orang asing melampirkan asli dan foto copy dokumen antara lain paspor dokumen migrasi.

e. Akta Kematian

Persyaratan :

Mengisi Formulir F-2.04 dengan melampirkan :

- 1) Surat Keterangan kematian dari Kelurahan.

- 2) Asli dan foto copy akta kelahiran.
- 3) Asli surat keterangan Pemeriksaan Mayat, Visum Dokter, surat keterangan Kematian dari Rumah Sakit.
- 4) Asli dan foto copy surat nikah/akta perkawinan.
- 5) Keputusan pengadilan yang mempunyai kekuatan hukum tetap jika kematian di atas 5 tahun.

f. Akta Pengesahan Anak

Persyaratan :

Mengisi Formulir F2.01 dengan melempirkan :

- 1) Kutipan Akta Kelahiran.
- 2) Asli dan Fotocopy kutipan Akta Perkawinan
- 3) Asli dan Fotocopy KK dan KTP pemohon.
- 4) Penetapan Pengadilan Negeri Bila Anak Lahir sebelum Surat Perkawinan menurut Tata Cara Agama Orang Tuanya.

g. Akta Pengakuan Anak

Persyaratan :

Mengisi Formulir F2.01 dan F2.10 dengan melampirkan

- 1) Surat pengakuan anak dari ayah biologis yang disetujui oleh ibu kandung..
- 2) Kutipan akta kelahiran
- 3) Fotocopy KK dan KTP Orang tua Kandung.

h. Pengangkatan Anak

Persyaratan :

Mengisi Formulir F2.01 dengan melampirkan :

- 1) Surat Penetapan Pengadilan tentang pengangkatan anak.
- 2) KK dan KTP orang tua yang mengangkat dan orang tua kandung
- 3) Kutipan Akta Kelahiran.

i. Surat Keterangan Ganti Nama

Persyaratan :

Mengisi Formulir F2.01 dengan Melampirkan :

- 1) Salinan penetapan pengadilan Negeri tentang perubahan nama.
- 2) Kutipan Akta Pencatatan Sipil (Kelahiran, Perkawinan, Perceraian, Kematian)
- 3) Asli dan Fotocopy KK dan KTP

j. Surat Keterangan Belum Kawin

Persyaratan :

- 1) Permohonan kepada Kepala Dinas dukcapil dengan melampirkan;
- 2) Foto copy dan menunjukkan aslinya Surat Keterangan untuk Kawin dari Kelurahan
- 3) Foto copy dan menunjukkan aslinya akta kelahiran

- 4) Foto copy KTP-el (Kartu Tanda Penduduk elektronik)
- 5) Foto copy KK (Kartu Keluarga)
- 6) Surat pernyataan belum kawin dari yang bersangkutan
- 7) Surat keterangan belum kawin dari kelurahan

k. Kutipan Ke-II Akta-akta Pencatatan Sipil

Persyaratan :

- 1) Permohonan kepada Kepala Dinas dukcapil dengan melampirkan;
- 2) Surat Keterangan Kehilangan dari Kepolisian.
- 3) Fotocopy Akta yang hilang / Rusak

l. Pencatatan Kelahiran Diluar Negeri

Persyaratan :

- 1) Bukti pencatatan kelahiran dari Negara bersangkutan yang dikeluarkan oleh Kedutaan Indonesia.
- 2) Fotocopy Paspor RI
- 3) Fotocopy Legalisir Kutipan Nikah atau bukti tertulis perkawinan.

m. Penerbitan Surat Tanda Laporan Pencatatan Sipil yang terjadi diluar negeri

Persyaratan :

- 1) Permohonan kepada Kepala Dinas Dukcapil
- 2) Kutipan Akta Pencatatan Sipil
- 3) Pasport

Semua dokumen arsip dilegalisasi oleh Kementerian Luar Negeri dan diterjemahkan kedalam Bahasa Indonesia ke penerjemah yang resmi dan tersumpah.

n. Pencatatan Perkawinan di Luar Negeri

Persyaratan :

- 1) Bukti atau akta perkawinan dari Negara setempat.
- 2) Akta kelahiran
- 3) KTP dan KK yang bersangkutan bagi WNI.
- 4) Pas photo suami istri ukuran 4x6 = 3Lembar
- 5) Paspor/ Dokumen ke imigrasian.

o. Pencatatan Kematian di Luar Negeri

Persyaratan :

- 1) Surat Keterangan kematian dari Negara setempat
- 2) Fotocopy Paspor / Identitas lainnya

p. Pencatatan Perceraian di Luar Negeri

Persyaratan :

- 1) Surat Bukti pencatatan perceraian dari Negara setempat.
- 2) Akta perkawinan
- 3) Fotocopy Paspor

q. Perubahan Status Kewarganegaraan WNA ke WNI

Persyaratan :

- 1) Salinan Keputusan Presiden tentang perubahan Status kewarganegaraan menjadi WNI
- 2) Salinan Keputusan Meteri.
- 3) Kutipan Akta Kelahiran.
- 4) Kutipan Akta Perkawinan
- 5) Fotocopy KK, KTP dan Paspor pemohon.

r. Perubahan Status Kewarganegaraan dari WNI ke WNA

Persyaratan :

- 1) Surat persetujuan perubahan status kewarganegaraan dari Negara yang bersangkutan.
- 2) Fotocopy Kutipan Akta Kelahiran.
- 3) Fotocopy Kutipan Akta Perkawinan.
- 4) Fotocopy Paspor.

C. SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR PELAYANAN

NO	PRODUK LAYANAN	SISTEM, MEKANISME, PROSEDUR
A.	<ol style="list-style-type: none">1. Bio data penduduk2. Kartu Keluarga (KK)3. Surat Keterangan Pindah Datang (SKPD).4. Surat Keterangan Pindah Keluar Daerah.5. Surat Pindah Datang Dari Luar Negeri (SKPDLN).6. Surat Keterangan Pindah Keluar Negeri (SKPKN).	<ol style="list-style-type: none">1) Penduduk membawa surat pengantar dari Kelurahan2) Penduduk mengisi dan menandatangani formulir permohonan3) Petugas registrasi melakukan verifikasi dan validasi data penduduk4) Petugas Registrasi mencatat dalam Buku Harian Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa penting (Buku Register)5) Lurah/ Kasi Pemerintahan menandatangani formulir permohonan6) Berkas dan formulir permohonan dibawa penduduk ke Kecamatan / Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil7) Petugas loket melakukan verifikasi data permohonan dan menetapkan denda administrasi jika ada.8) Pemohon membayar denda administrasi sesuai dengan yang ditetapkan jika ada.9) Petugas melakukan perekaman data ke dalam data base (entry data)10) Petugas melakukan pencetakan dokumen11) Paraf oleh Kasi dan Kabid untuk penerbitan dokumen di disdukcapil12) Kepala Disdukcapil menerbitkan dan

		menandatangani dokumen. 13) Penyerahan dokumen yang sudah selesai kepada Pemohon.
B.	7. Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el)	<ol style="list-style-type: none"> 1) Petugas melakukan verifikasi bio data yang bersangkutan apabila ada kekeliruan maka dilakukan edit data dengan dilampiri bukti pendukung (akte kelahiran/ akta nikah/akta cerai/ ijazah) 2) Apabila perubahan bio data menyangkut perubahan tanggal lahir dan jenis kelamin maka edit data harus dilakukan di data center server di Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil tetapi apabila di luar hal tersebut edit data bisa langsung dilakukan di Kecamatan 3) Pemohon melakukan perekaman data KTP-el, sidik jari iris mata di Kecamatan/Disdukcapil 4) Petugas di Dinas melakukan pencetakan KTP-el 5) Pemohon bisa mengambil KTP-el di Disdukcapil dengan membawa resi tanda bukti sudah perekaman dari Kecamatan.
C.	8. Kartu Identitas Anak (KIA)	<ol style="list-style-type: none"> 1) Penduduk mengambil nomor antrian 2) Penduduk mengisi dan menandatangani formulir permohonan dilengkapi dengan persyaratan yang dibutuhkan dan diserahkan kepada petugas loket. 3) Petugas loket melakukan verifikasi data permohonan. 4) Paraf oleh Kasi / Kabid untuk penerbitan dokumen di disdukcapil 5) Petugas melakukan pencetakan dokumen 6) Penyerahan dokumen yang sudah selesai diproses kepada Pemohon/masyarakat.
D.	9. Pendataan Penduduk Non Permanen	<ol style="list-style-type: none"> 1) Petugas Kelurahan melakukan verifikasi dan validasi data penduduk nonpermanen. 2) Lurah menandatangani formulir pendataan penduduk nonpermanen serta formulir data anggota keluarga yang dibawa. 3) Petugas kelurahan mencatat dalam buku registrasi. 4) Petugas Disdukcapil melakukan pengolahan data penduduk nonpermanen dalam formulir dengan cara merekapitulasi jumlah penduduk berdasarkan jenis kelamin laki-laki dan perempuan.
E.	Legalisir KK, KTP dan Akta-akta Pencatatan Sipil	<ol style="list-style-type: none"> 1) Penduduk mengajukan berkas kepada petugas 2) Berkas diverifikasi dan distempel legalisir 3) Kabid/ Kasi menandatangani berkas 4) Penyerahan berkas legalisir kepada pemohon

F.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penerbitan Kutipan Akta Kelahiran; 2. Program Inovasi Bayi Lahir 3 in 1 (<i>Akta Kelahiran, KK dan KIA</i>) 3. Penerbitan Kutipan Akta Perkawinan; 4. Penerbitan Kutipan Akta Perceraian; 5. Penerbitan Kutipan Akta Kematian; 6. Penerbitan Kutipan Akta Pengesahan Anak; 7. Penerbitan Kutipan Akta Pengakuan Anak; 8. Penerbitan Kutipan Akta Pengangkatan Anak; 9. Penerbitan Surat Keterangan Ganti Nama; 10. Penerbitan Surat Keterangan Belum Kawin; 11. Penerbitan Kutipan Ke-II Akta – akta Pencatatan Sipil; 12. Pencatatan Kelahiran di Luar Negeri 13. Penerbitan Surat Tanda Laporan Pencatatan Sipil yang terjadi di Luar Negeri; 14. Pencatatan Perkawinan Luar Negeri 15. Pencatatan Kematian Luar Negeri 	<ol style="list-style-type: none"> 1) Penduduk mengambil nomor antrian 2) Penduduk mengisi dan menandatangani formulir permohonan dilengkapi dengan persyaratan yang dibutuhkan dan diserahkan kepada petugas loket. 3) Petugas loket melakukan verifikasi data permohonan dan menetapkan denda administrasi jika ada. 4) Pemohon membayar denda administrasi sesuai dengan yang ditetapkan jika ada. 5) Paraf oleh Kasi / Kabid untuk penerbitan dokumen di disdukcapil 6) Petugas melakukan pencetakan dokumen 7) Paraf oleh Kasi dan Kabid untuk penerbitan dokumen di disdukcapil 8) Kepala Disdukcapil menerbitkan dan menandatangani dokumen. 9) Penyerahan dokumen yang sudah selesai kepada Pemohon.
----	--	---

D. JANGKA WAKTU PENYELESAIAN

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro memiliki komitmen untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat sesuai dengan Standar Pelayanan Maksimal Waktu Penyelesaian **Maksimal 20 (Dua Puluh) menit s/d 30 (Tiga Puluh) menit** untuk seluruh Jenis pelayanan,

Kecuali untuk jenis pelayanan berikut ini :

1. KTP-el **10 (sepuluh) s/d 15 (lima belas) menit**
2. Kartu Identitas Anak **10 (sepuluh) s/d 15 (lima belas) menit**

3. Akta Perkawinan 10 hari

Waktu Pelayanan :

- Hari Senin – Jum'at Pukul 07:30 – 16:00

- **Tempat pelayanan :**

Loket Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Jl. Imam Bonjol No. 26 Kota Metro

E. BIAYA RETRIBUSI

Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Metro Nomor 12 Tahun 2018 tentang perubahan atas Peraturan Daerah Kota Metro Nomor 5 Tahun 2011 tentang penyelenggaraan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil, Dalam pelaksanaan pelayanan penerbitan Dokumen Kependudukan dan Dokumen Pencatatan Sipil **tidak dikenakan Biaya atau GRATIS.**

F. PRODUK PELAYANAN

Adapun Produk Pelayanan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro meliputi :

I. Bidang Pelayanan Pendaftaran Kependudukan meliputi :

- a. Penerbitan Biodata Penduduk;
- b. Penerbitan Kartu Keluarga (KK);
- c. Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el);
- d. Kartu Identitas Anak (KIA)
- e. Penerbitan Surat Keterangan Pindah Datang (SKPD);
- f. Penerbitan Surat Keterangan Pindah Keluar Daerah;
- g. Penerbitan Surat Keterangan Pindah Datang dari Luar Negeri (SKPDLN);
- h. Penerbitan Surat Keterangan Pindah Keluar Negeri (SKPKN);
- i. Pendataan dan Pelayanan Penduduk Rentan Administrasi ;
- j. Pendataan Penduduk Nonpermanen
- k. Legalisir KK dan KTP;
- l. Surat Keterangan Kependudukan Lainnya.

II. Bidang Pencatatan Sipil meliputi :

1. Pelayanan Akta Kelahiran;
2. Program Inovasi Bayi Lahir 3 in 1 (*Akta Kelahiran, KK dan KIA*);
3. Penerbitan Kutipan Akta Perkawinan;
4. Penerbitan Kutipan Akta Perceraian;
5. Penerbitan Kutipan Akta Kematian;
6. Penerbitan Kutipan Akta Pengesahan Anak;
7. Penerbitan Kutipan Akta Pengakuan Anak;
8. Penerbitan Kutipan Akta Pengangkatan Anak;
9. Penerbitan Surat Keterangan Ganti Nama;
10. Penerbitan Surat Keterangan Belum Kawin;

11. Penerbitan Kutipan Ke-II Akta – akta Pencatatan Sipil;
12. Pencatatan Kelahiran di Luar Negeri;
13. Penerbitan Surat Tanda Laporan Pencatatan Sipil yang terjadi di Luar Negeri;
14. Pencatatan Perkawinan Luar Negeri;
15. Pencatatan Kematian Luar Negeri;
16. Pencatatan Perceraian di Luar Negeri;
17. Surat Keterangan Perkawinan bagi Pasangan yang salah satunya telah meninggal dunia;
18. Perubahan Status Kewarganegaraan dari WNA ke WNI;
19. Perubahan Status Kewarganegaraan dari WNI ke WNA;

G. SARANA DAN PRASARANA

Adapun Sarana dan Prasarana ruang pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro Meliputi :

1. Gedung Pelayanan yang Representatif ber AC;
2. Ruangan ber AC
3. Mesin Antrian
4. Kursi Tunggu
5. Televisi
6. Monitor Lacak Dokumen (LADO)
7. Wifi
8. Meja Tulis Pelayanan
9. Card Reader
10. Toilet Umum
11. Toilet Disabilitas
12. Ruang Laktasi (khusus ibu menyusui)
13. Pojok Rokok;
14. Air Minum;
15. Music Player
16. Mushola
17. Kursi roda dan tongkat
18. Brosur / leaflet;
19. Halaman parkir yang luas;
20. Parkir gratis;
21. Sarana bermain anak
22. Pengisian Daya HP
23. Komputer aplikasi SIAK versi 7.3.4

H. KOMPETENSI :

1. Kompetensi umum yang dibutuhkan sbb :

- Pendidikan formal SMA/ D3
 - Persyaratan fisik sehat, ramah dan tanggap , teliti
2. Kompetensi Bidang :
- Berorientasi pada pelayanan (BPP)
 - Empatik (E)
 - Komunikatif (K)
 - Perbaikan terus – menerus (PTM)
 - Semangat untuk berprestasi (SB)
3. Kompetensi Skill
- SDM yang memiliki ketrampilan dan pengetahuan komputer dan aplikasi SIAK

I. PENGAWASAN

- Supervisi atasan langsung.
- CCTV
- Apel Pagi, Apel Sore dan Absen
- Briefing
- Dilakukan Sistem Pengendalian Internal dan Pengawasan fungsional dari Inspektorat Kota Metro.

J. PENGADUAN DAN SARAN

- Pengaduan dan saran lewat Kotak Saran.
- Saran dan Pengaduan dilakukan secara tertulis kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
- Saran dan Pengaduan
 - Website : <http://dukcapil.metrokota.go.id>
 - Facebook : Dinas Dukcapil Kota Metro
 - SMS/WA : 082269099799
 - Instagram : @disdukcapilkotametro

K. JUMLAH PELAKSANA

Adapun jumlah Pegawai atau Pelaksana yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro berjumlah 36 orang dan Tenaga Kontrak 31 Orang.

L. JAMINAN PELAYANAN

Dokumen Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang diterbitkan diberikan cepat, tepat lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan.

M. JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN

- a. Dokumen kependudukan yang diterbitkan dan dapat dipertanggungjawabkan secara yuridis formal oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

- b. Alat Pemadam Api Ringan (APAR)
- c. Jalur Evakuasi Darurat Bencana
- d. Kotak P3K
- e. Pengawasan ruang pelayanan dan parker dilengkapi CCTV

N. EVALUASI KINERJA PELAKSANA

1. Evaluasi dan pengawasan terhadap kegiatan dilakukan setiap saat jika terjadi kesalahan dan perubahan atas peraturan pelaksanaan.
2. Evaluasi melalui Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dilakukan setiap tahun.
3. Evaluasi melalui monitoring, evaluasi dan pelaporan (Monev).

BAB III

PENUTUP

Demikianlah Standar Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro dibuat sebagai acuan dan dasar kebijakan dalam memberikan pelayanan maksimal kepada masyarakat. Kami menyadari masih banyak kekurangan dan keterbatasan dalam penyusunan Standar Pelayanan Publik (SPP), oleh sebab itu kritik dan saran sangat kami perlukan untuk penyempurnaan penyusunan dimasa yang akan datang.

Semoga Setandar Pelayanan Publik ini dapat melengkapi standar instansi pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro.

Metro, 23 Maret 2021





STANDAR PELAYANAN PERUBAHAN BIODATA PENDUDUK

Standar Pelayanan Publik Perubahan Biodata Penduduk Bagian *Service Delivery*

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Produk	PERUBAHAN BIO DATA PENDUDUK
2	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Pengantar dari Kelurahan. 2. Dilampiri dokumen administrasi Kependudukan : <ul style="list-style-type: none"> - Kutipan Akta Kelahiran - Ijazah / STTB. - KK. - KTP-el. - Kutipan Akta Perkawinan / Buku Nikah. - Kutipan Akta Perceraian. - Dokumen pendukung lainnya. 3. Pencatatan biodata penduduk bagi WNI yang datang dari Luar Negeri berupa : <ul style="list-style-type: none"> - Paspor. - Dokumen Pengganti Paspor 4. Pencatatan biodata penduduk bagi Orang Asing yang memiliki ijin tinggal terbatas dan Orang Asing yang memiliki tinggal tetap, syaratnya berupa : <ul style="list-style-type: none"> - Paspor - Kartu Ijin Tinggal Terbatas/ Kartu Ijin Tinggal Tetap
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<pre> graph TD A[Penduduk membawa Surat Pengantar dari kelurahan] --> B[Penduduk mengisi dan menandatangani Formulir Permohonanan] B --> C[Berkas dan Formulir penduduk dibawa penduduk ke Kecamatan/ disdukcapil] C --> D[Penyerahan dokumen yang sudah selesai kepada pemohon] </pre>
4	Jangka Waktu Pelayanan	<p>Masa Normal 20 -30 Menit</p> <p>Masa Pandemi COVID-19</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pendaftaran Online Via Whatsapp (Nomor yang tertera di Pengumuman) 5 Menit - Proses Verifikasi dan Penerbitan 20 Menit - Pengambilan Dokumen (Sesuai Protap Covid-19) 5 Menit <p>sejak berkas dinyatakan lengkap dan diterima oleh Dinas Kependudukan</p>

		dan Pencatatan Sipil Kota Metro
5	Biaya	Tidak Dikenakan Biaya/ GRATIS , seluruh biaya penerbitan Biodata Penduduk dibebankan kepada Dirjen Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri RI
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan dan saran lewat Kotak Saran. 2. Saran dan Pengaduan dilakukan secara tertulis kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. 3. Saran dan Pengaduan <ul style="list-style-type: none"> • Website : http://dukcapil.metrokota.go.id • Blogger : http://dukcapilkotametro.bogspot.co.id • Facebook : <i>Dinas Dukcapil Kota Metro</i>

Standar Pelayanan Publik Bagian *Manufacturing*






No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> a. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik; b. Undang – Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan; c. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Adminstrasi Kependudukan. d. Perpres Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; e. Permendagri Nomor 19 Tahun 2012 tentang Pedoman Pendokumentasian Hasil Pendaftaran Penduduk Pencatatan Sipil; f. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2012 Tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan; g. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan; h. Permendagri Nomor 14 Tahun 2015 tentang Pedoman Pendataan Penduduk Nonpermanen. i. Permendagri No.2 Tahun 2016 Tentang Kartu Identitas Anak (KIA); j. Permendagri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Adminstrasi Kependudukan. k. Permendagri Nomor 108 Tahun 2018 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; l. Permendagri Nomor 109 Tahun 2018 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil Peraturan. m. Permendagri Nomor 07 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring. n. Permendagri Nomor 96 Tahun 2019 Tentang Pendataan

		<p>dan Penerbitan Dokumen Kependudukan bagi Penduduk Rentan Administrasi Kependudukan.</p> <p>o. Peraturan Daerah Kota Metro Nomor 12 Tahun 2018 tentang perubahan kedua atas Peraturan Daerah Kota Metro Nomor 5 Tahun 2011 Tentang Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</p> <p>p. Peraturan Walikota Metro Nomor 12 Tahun 2018 Tentang Percepatan Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil Melalui Program Nyesak/Mencari, Nyesung/ Menjemput dan Ngattak/Mengantar .</p> <p>q. Peraturan Walikota Metro Nomor 13 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Metro Nomor 06 Tahun 2016 Tentang Tatacara Penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA)</p> <p>r. Peraturan Walikota Metro Nomor 25 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.</p>
2	Sarana Prasarana / fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Gedung Pelayanan yang Representatif 2. Ruang Ber AC 3. Kursi Tunggu 4. Televisi 5. WIFI 6. Meja Tulis Pelayanan 7. Mesin Antri 8. Card Reader 9. Toilet Bersih 10. Toilet Disabilitas 11. Ruang Laktasi 12. Musik Player 13. Kursi Roda dan Tongkat 14. Sarana Bermain Anak 15. Formulir F2.41 16. Ballpoint 17. Komputer aplikasi SIAK versi 5.0 18. Printer 19. Meja Tulis Pelayanan 20. Rak Dokumen Permohonan Akta Pencatatan Sipil 21. Halaman parkir terpisah antara roda 2 (dua) dan 4 (empat) Gratis. 22. Pojok rokok. 23. Monitor lacak dokumen. 24. Pengisian daya HP.
3	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penerima berkas memverifikasi dan validasi persyaratan 1 orang. 2. Petugas entry Biodata Penduduk 1 orang. 3. Petugas yang menyerahkan Biodata Penduduk 1 orang.
4	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kompetensi umum yang dibutuhkan sbb : <ul style="list-style-type: none"> - Minimal Pendidikan formal SMA/ D3 - Persyaratan fisik sehat, ramah dan tanggap , teliti 2. Kompetensi Bidang : <ul style="list-style-type: none"> - Berorientasi Pada Pelayanan - Empatik - Komunikatif - Perbaikan Terus – Menerus - Semangat Untuk Berprestasi 3. Kompetensi Skill <ul style="list-style-type: none"> - SDM yang memiliki ketrampilan dan pengetahuan komputer dan aplikasi SIAK

5	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> Supervisi Atasan Langsung. CCTV Apel Pagi dan Apel Sore, serta Absen Briefing Dilakukan Sistem Pengendalian Internal dan Pengawasan fungsional dari Inspektorat Kota Metro.
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> Pelayanan Sesuai SP dan SOP Sesuai Maklumat Biodata Penduduk yang diterbitkan diberikan cepat, tepat lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan dan dipergunakan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> Biodata Penduduk dapat dipertanggungjawabkan secara yuridis formal oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Alat Pemadam Api Ringan (APAR) Jalur Evakuasi Darurat Bencana Kotak P3K Pengawasan ruang pelayanan dan parkir dilengkapi CCTV Jaminan Keamanan Data Pemohon melalui ruang arsip.
8	Evaluasi Kinerja Penyelenggara	<ol style="list-style-type: none"> Evaluasi dan pengawasan terhadap kegiatan dilakukan setiap saat jika terjadi kesalahan dan perubahan atas peraturan pelaksanaan Evaluasi melalui Survei Indek Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dilakukan disetiap semester I dan II Evaluasi melalui monitoring, evaluasi dan pelaporan (Monev) di 22 kelurahan dan 5 Kecamatan

Metro, 23 Maret 2021

Pimpinan Penyelenggara Pelayanan

1	Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	:	
2	Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	:	
3	Kabid Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan (PIAK) dan Pemanfaatan Data	:	
4	Kabid Pelayanan Pencatatan Sipil	:	
5	Kabid Pelayanan Pendaftaran Penduduk	:	

MENGESAHKAN
KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA METRO





STANDAR PELAYANAN PENERBITAN KARTU KELUARGA (KK)

Standar Pelayanan Publik Penerbitan Kartu Keluarga Bagian *Service Delivery*

No	Komponen	Uraian	
1	Produk	PENERBITAN KARTU KELUARGA	PELAYANAN ON-LINE PENERBITAN KARTU KELUARGA
2	Persyaratan	<p>A. Pelayanan Kartu Keluarga (KK) Baru</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mengisi formulir F-1.01, F-1.15, F-1.38, F-1.39 2. Paspur Pemohon. 3. Akta Kelahiran Pemohon. 4. Izin Tinggal Tetap Bagi Orang Asing. 5. Ijazah Masing – Masing Anggota Keluarga Bagi WNI. 6. Foto Kopi / Kutipan Akta Perkawinan. 7. Surat Keterangan Pindah Datang. 8. Surat Keterangan Datang dari Luar Negeri (WNI). 9. Surat Keterangan Golongan Darah dari Puskesmas/PMI/ Medis <p>B. Perubahan / Penambahan Anggota Keluarga:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mengisi formulir F-1.06 2. Akta Kelahiran. 3. Kartu Keluarga (KK) Lama yang Asli. 4. Ijazah. 5. Fotoopi/Kutipan Akte Perkawinan 6. Surat Keterangan Golongan Darah dari Puskesmas/PMI/ Medis <p>C. Anggota Keluarga yang Numpang (Famili lain)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mengisi formulir F-1.06, F-1.16, F-1.38, F-1.39 2. Kartu Keluarga asli yang akan ditumpang. 	<p>A. Pelayanan Kartu Keluarga (KK) Baru</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mengisi Aplikasi formulir F-1.01, F-1.15, F-1.38, F-1.39 2. Paspur Pemohon (scan). 3. Akta Kelahiran Pemohon (scan). 4. Izin Tinggal Tetap Bagi Orang Asing (scan). 5. Ijazah Masing – Masing Anggota Keluarga Bagi WNI (scan). 6. Foto Kopi / Kutipan Akta Perkawinan (scan). 7. Surat Keterangan Pindah Datang (scan). 8. Surat Keterangan Datang dari Luar Negeri ((WNI)(scan)). 9. Surat Keterangan Golongan Darah dari Puskemas/PMI/Medis 1. Kartu Keluarga (KK) Lama yang Asli. 2. Surat Keterangan Kematian/ Akta Kematian(scan). 3. Surat Keterangan Pindah Keluar(scan) 4. Surat Keterangan Golongan Darah dari Puskesmas/PMI/ Medis

		<ol style="list-style-type: none"> 3. Surat keterangan pindah datang. 4. Surat keterangan datang dari LN bagi WNI (SKDLN). 5. Fotocopi /Kutipan Akte Perkawinan. 6. Surat Keterangan Golongan Darah dari Puskesmas/PMI/ Medis <p>D. Perubahan / Pengurangan Anggota Keluarga.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mengisi formulir F-1.23, F-1.24 dst 2. Kartu Keluarga (KK) Lama yang Asli. 3. Surat Keterangan Kematian/ Akta Kematian. 4. Surat Keterangan Pindah Keluar 5. Fotocopi /Kutipan Akte Perkawinan 6. Surat Keterangan Golongan Darah dari Puskesmas/PMI/ Medis <p>E. Kartu Keluarga Hilang</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mengisi formulir F-1.16 2. Surat Kehilangan dari Kepolisian 3. Buku Induk Penduduk dari Kelurahan 4. Foto Kopi KK 5. Fotocopi/Kutipan Akte Perkawinan 6. Surat Keterangan Golongan Darah dari Puskesmas/PMI/ Medis 	
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<pre> graph TD A[Pemohon mengambil no antrian] --> B[Penduduk membawa surat pengantar dari Kelurahan] B --> C[Penduduk mengisi dan menandatangani formulir permohonan] C --> D[Pemohon membayar denda administrasi sesuai dengan yang ditetapkan jika ada.] D --> E[Penyerahan dokumen yang sudah selesai kepada Pemohon.] </pre>	<pre> graph TD A[Pemohon mengisi aplikasi yang disediakan di http://dukcapil.metrokota.go.id] --> B[Penduduk mengupload scan dokumen yang diperlukan] B --> C[Pemohon mengambil Kartu Keluarga di Dukcapil] </pre>

4	Jangka Waktu Pelayanan	<p>Masa Normal 20 -30 Menit</p> <p>Masa Pandemi COVID-19</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pendaftaran Online Via Whatsapp 5 Menit (Nomor yang tertera di Pengumuman) - Proses Verifikasi dan Penerbitan 20 Menit - Pengambilan Dokumen 5 Menit (Sesuai Protap Covid-19) <p>sejak berkas dinyatakan lengkap dan diterima oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro</p>
5	Biaya	Tidak Dikenakan Biaya/ GRATIS , seluruh biaya penerbitan Kartu Keluarga dibebankan kepada Dana Allokasi Khuhs Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan dan saran lewat Kotak Saran. 2. Saran dan Pengaduan dilakukan secara tertulis kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. 3. Saran dan Pengaduan <ul style="list-style-type: none"> • Website : http://dukcapil.metrokota.go.id • Blogger : http://dukcapilkotametro.blogspot.co.id • Facebook : <i>Dinas Dukcapil Kota Metro</i>

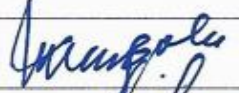

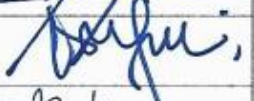
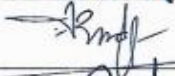
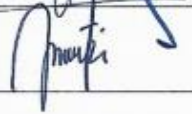
Standar Pelayanan Publik Bagian *Manufacturing*

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 2. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik; 3. Undang – Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Adminstrasi Kependudukan. 5. Perpres Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 6. Permendagri Nomor 19 Tahun 2012 tentang Pedoman Pendokumentasian Hasil Pendaftaran Penduduk Pencatatan Sipil; 7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2012 Tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan; 8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan; 9. Permendagri Nomor 14 Tahun 2015 tentang Pedoman Pendataan Penduduk Nonpermanen. 10. Permendagri No.2 Tahun 2016 Tentang Kartu Identitas Anak (KIA); 11. Permendagri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Adminstrasi Kependudukan.

		<p>12. Permendagri Nomor 108 Tahun 2018 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</p> <p>13. Permendagri Nomor 109 Tahun 2018 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil Peraturan.</p> <p>14. Permendagri Nomor 07 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring.</p> <p>15. Permendagri Nomor 96 Tahun 2019 Tentang Pendataan dan Penerbitan Dokumen Kependudukan bagi Penduduk Rentan Administrasi Kependudukan.</p> <p>16. Peraturan Daerah Kota Metro Nomor 12 Tahun 2018 tentang perubahan kedua atas Peraturan Daerah Kota Metro Nomor 5 Tahun 2011 Tentang Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</p> <p>17. Peraturan Walikota Metro Nomor 12 Tahun 2018 Tentang Percepatan Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil Melalui Program Nyesak/Mencari, Nyesung/ Menjemput dan Ngattak/Mengantar .</p> <p>18. Peraturan Walikota Metro Nomor 13 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Metro Nomor 06 Tahun 2016 Tentang Tatacara Penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA)</p> <p>19. Peraturan Walikota Metro Nomor 25 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.</p>
2	Sarana Prasarana / fasilitas	<p>25. Gedung Pelayanan yang Representatif</p> <p>26. Ruang Ber AC</p> <p>27. Kursi Tunggu</p> <p>28. Televisi</p> <p>29. WIFI</p> <p>30. Meja Tulis Pelayanan</p> <p>31. Mesin Antri</p> <p>32. Card Reader</p> <p>33. Toilet Bersih</p> <p>34. Toilet Disabilitas</p> <p>35. Ruang Laktasi</p> <p>36. Musik Player</p> <p>37. Kursi Roda dan Tongkat</p> <p>38. Sarana Bermain Anak</p> <p>39. Formulir F2.41</p> <p>40. Ballpoint</p> <p>41. Komputer aplikasi SIAK versi 7.3.4</p> <p>42. Printer</p> <p>43. Meja Tulis Pelayanan</p> <p>44. Rak Dokumen Permohonan Akta Pencatatan Sipil.</p> <p>45. Halaman parkir terpisah antara roda 2 (dua) dan 4 (empat) Gratis.</p> <p>46. Pojok rokok.</p> <p>47. Monitor lacak dokumen.</p> <p>48. Pengisian daya HP.</p>
3	Jumlah Pelaksana	<p>4. Penerima berkas memverifikasi dan validasi persyaratan 1 orang.</p> <p>5. Petugas entry KTP-el 1 orang.</p> <p>6. Petugas yang menyerahkan dokumen Kartu Keluarga</p>

		1 orang.
4	Kompetensi Pelaksana	<p>4. Kompetensi umum yang dibutuhkan sbb :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Minimal Pendidikan formal SMA/ D3 - Persyaratan fisik sehat, ramah dan tanggap , teliti <p>5. Kompetensi Bidang :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Berorientasi Pada Pelayanan - Empatik - Komunikatif - Perbaikan Terus – Menerus - Semangat Untuk Berprestasi <p>6. Kompetensi Skill</p> <ul style="list-style-type: none"> - SDM yang memiliki ketrampilan dan pengetahuan komputer dan aplikasi SIAK
5	Pengawasan Internal	<p>6. Supervisi Atasan Langsung.</p> <p>7. CCTV</p> <p>8. Apel Pagi dan Apel Sore, serta Absen</p> <p>9. Briefing</p> <p>10. Dilakukan Sistem Pengendalian Internal dan Pengawasan fungsional dari Inspektorat Kota Metro.</p>
6	Jaminan Pelayanan	<p>4. Pelayanan Sesuai SP dan SOP</p> <p>5. Sesuai Maklumat</p> <p>6. Kartu Keluarga yang diterbitkan diberikan cepat, tepat lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan dan dipergunakan.</p>
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Kartu Keluarga dapat dipertanggungjawabkan secara yuridis formal oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. - Alat Pemadam Api Ringan (APAR) - Jalur Evakuasi Darurat Bencana - Kotak P3K - Pengawasan ruang pelayanan dan parkir dilengkapi CCTV - Jaminan Keamanan Data Pemohon melalui ruang arsip.
8	Evaluasi Kinerja Penyelenggara	<p>4. Evaluasi dan pengawasan terhadap kegiatan dilakukan setiap saat jika terjadi kesalahan dan perubahan atas peraturan pelaksanaan</p> <p>5. Evaluasi melalui Survei Indek Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dilakukan disetiap semester I dan II</p> <p>6. Evaluasi melalui monitoring, evaluasi dan pelaporan (Monev) di 22 kelurahan dan 5 Kecamatan</p>

Metro, 23 Maret 2021
Pimpinan Penyelenggara Pelayanan

1	Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	:	
2	Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	:	
3	Kabid Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan (PIAK) dan Pemanfaatan Data	:	
4	Kabid Pelayanan Pencatatan Sipil	:	
5	Kabid Pelayanan Pendaftaran Penduduk	:	

MENGESAHKAN
KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA METRO





STANDAR PELAYANAN PENERBITAN KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK (KTP-el)

Standar Pelayanan Publik Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Bagian *Service Delivery*

No	Komponen	Uraian	
1	Produk	PENERBITAN KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK (KTP-el)	PELAYANAN ON-LINE PENERBITAN KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK (KTP-el)
2	Persyaratan	<p>KTP-el Baru</p> <ol style="list-style-type: none"> Telah Berusia 17 (tujuh belas) tahun atau sudahmenikah atau pernah menikah Mengisi formulir F1.21 Permohonan Pembuatan KTP-el <p>KTP-el Hilang</p> <ol style="list-style-type: none"> Surat Kehilangan dari Kepolisian (apabila KTP-el Hilang) Fotocopy KK apabila KTP-el Hilang. <p>KTP-el Pindah Datang</p> <ol style="list-style-type: none"> Fotocopy KK KTP-el Asli asal Daerah <p>KTP-el Perubahan Element Data</p> <ol style="list-style-type: none"> Fotocopy KK <p>KTP-el Rusak Fisik</p> <ol style="list-style-type: none"> KTP-el Asli yang rusak Fotocopy KK <p>KTP-el Asing</p> <ol style="list-style-type: none"> Fotocopy KK 	<p>KTP-el Baru</p> <ol style="list-style-type: none"> Telah Berusia 17 (tujuh belas) tahun atau sudahmenikah atau pernah menikah Mengisi formulir F1.21 Permohonan Pembuatan KTP-el <p>KTP-el Hilang</p> <ol style="list-style-type: none"> Surat Kehilangan dari Kepolisian apabila KTP-el Hilang (scan). Kartu Keluarga (scan)
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<pre> graph TD A[Penduduk membawa KK untuk perekaman KTP-el] --> B[Mengisi formulir F1.21 Permohonan Pembuatan KTP-el] B --> C[Pemohon melakukan perekaman data KTP-el, sidik jari, iris mata di Disdukcapil] C --> D[Pemohon mengambil KTP-el di Disdukcapil] </pre>	<pre> graph TD A[Penduduk membawa KK untuk perekaman KTP-el] --> B[Pemohon melakukan perekaman data KTP-el, sidik jari, iris mata di Disdukcapil] B --> C[Pemohon mengambil KTP-el di Disdukcapil] </pre>
4	Jangka Waktu Pelayanan	<p>Masa Normal 10 -15 Menit</p> <p>Masa Pandemi COVID-19</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pendaftaran Online Via Whatsapp (Nomor yang tertera di Pengumuman) 5 Menit - Proses Verifikasi dan Penerbitan 5 Menit - Pengambilan Dokumen (Sesuai Protap Covid-19) 5 Menit 	

		sejak berkas dinyatakan lengkap dan diterima oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro
5	Biaya	Tidak Dikenakan Biaya/ GRATIS , seluruh biaya penerbitan KTP-el dibebankan kepada Dirjen Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri RI
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan dan saran lewat Kotak Saran. 2. Saran dan Pengaduan dilakukan secara tertulis kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. 3. Saran dan Pengaduan <ul style="list-style-type: none"> • Website : http://dukcapil.metrokota.go.id • Blogger : http://dukcapilkotametro.blogspot.co.id • Facebook : <i>Dinas Dukcapil Kota Metro</i>

Standar Pelayanan Publik Bagian *Manufacturing*


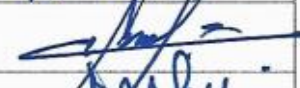



No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 20. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik; 21. Undang – Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan; 22. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Adminstrasi Kependudukan. 23. Perpres Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 24. Permendagri Nomor 19 Tahun 2012 tentang Pedoman Pendokumentasian Hasil Pendaftaran Penduduk Pencatatan Sipil; 25. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2012 Tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan; 26. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan; 27. Permendagri Nomor 14 Tahun 2015 tentang Pedoman Pendataan Penduduk Nonpermanen. 28. Permendagri No.2 Tahun 2016 Tentang Kartu Identitas Anak (KIA); 29. Permendagri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Adminstrasi Kependudukan. 30. Permendagri Nomor 108 Tahun 2018 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 31. Permendagri Nomor 109 Tahun 2018 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil Peraturan.

		<p>32. Permendagri Nomor 07 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring.</p> <p>33. Permendagri Nomor 96 Tahun 2019 Tentang Pendataan dan Penerbitan Dokumen Kependudukan bagi Penduduk Rentan Administrasi Kependudukan.</p> <p>34. Peraturan Daerah Kota Metro Nomor 12 Tahun 2018 tentang perubahan kedua atas Peraturan Daerah Kota Metro Nomor 5 Tahun 2011 Tentang Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</p> <p>35. Peraturan Walikota Metro Nomor 12 Tahun 2018 Tentang Percepatan Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil Melalui Program Nyesak/Mencari, Nyesung/ Menjemput dan Ngattak/Mengantar .</p> <p>36. Peraturan Walikota Metro Nomor 13 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Metro Nomor 06 Tahun 2016 Tentang Tatacara Penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA)</p> <p>37. Peraturan Walikota Metro Nomor 25 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.</p>
2	Sarana Prasarana / fasilitas	<p>49. Gedung Pelayanan yang Representatif</p> <p>50. Ruang Ber AC</p> <p>51. Kursi Tunggu</p> <p>52. Televisi</p> <p>53. WIFI</p> <p>54. Meja Tulis Pelayanan</p> <p>55. Mesin Antri</p> <p>56. Card Reader</p> <p>57. Toilet Bersih</p> <p>58. Toilet Disabilitas</p> <p>59. Ruang Laktasi</p> <p>60. Musik Player</p> <p>61. Kursi Roda dan Tongkat</p> <p>62. Sarana Bermain Anak</p> <p>63. Formulir F2.41</p> <p>64. Ballpoint</p> <p>65. Komputer aplikasi SIAK versi 7.3.4</p> <p>66. Printer</p> <p>67. Meja Tulis Pelayanan</p> <p>68. Rak Dokumen Permohonan Akta Pencatatan Sipil.</p> <p>69. Halaman parkir terpisah antara roda 2 (dua) dan 4 (empat) Gratis.</p> <p>70. Pojok rokok.</p> <p>71. Monitor lacak dokumen.</p> <p>72. Pengisian daya HP.</p>
3	Jumlah Pelaksana	<p>7. Penerima berkas memverifikasi dan validasi persyaratan 1 orang.</p> <p>8. Petugas entry KTP-el 1 orang.</p> <p>9. Petugas yang menyerahkan KTP-el 1 orang.</p>
4	Kompetensi Pelaksana	<p>7. Kompetensi umum yang dibutuhkan sbb :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Minimal Pendidikan formal SMA/ D3 - Persyaratan fisik sehat, ramah dan tanggap , teliti <p>8. Kompetensi Bidang :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Berorientasi Pada Pelayanan - Empatik - Komunikatif - Perbaikan Terus – Menerus - Semangat Untuk Berprestasi <p>9. Kompetensi Skill</p>

		- SDM yang memiliki ketrampilan dan pengetahuan komputer dan aplikasi SIAK
5	Pengawasan Internal	11. Supervisi Atasan Langsung. 12. CCTV 13. Apel Pagi dan Apel Sore, serta Absen 14. Briefing 15. Dilakukan Sistem Pengendalian Internal dan Pengawasan fungsional dari Inspektorat Kota Metro
6	Jaminan Pelayanan	7. Pelayanan Sesuai SP dan SOP 8. Sesuai Maklumat 9. KTP-el yang diterbitkan diberikan cepat, tepat lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan dan dipergunakan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	- KTP-el dapat dipertanggungjawabkan secara yuridis formal oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. - Alat Pemadam Api Ringan (APAR) - Jalur Evakuasi Darurat Bencana - Kotak P3K - Pengawasan ruang pelayanan dan parkir dilengkapi CCTV - Jaminan Keamanan Data Pemohon melalui ruang arsip.
8	Evaluasi Kinerja Penyelenggara	7. Evaluasi dan pengawasan terhadap kegiatan dilakukan setiap saat jika terjadi kesalahan dan perubahan atas peraturan pelaksanaan 8. Evaluasi melalui Survei Indek Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dilakukan disetiap semester I dan II 9. Evaluasi melalui monitoring, evaluasi dan pelaporan (Monev) di 22 kelurahan dan 5 Kecamatan

Metro, 23 Maret 2021

Pimpinan Penyelenggara Pelayanan

1	Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	:	
2	Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	:	
3	Kabid Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan (PIAK) dan Pemanfaatan Data	:	
4	Kabid Pelayanan Pencatatan Sipil	:	
5	Kabid Pelayanan Pendaftaran Penduduk	:	

MENGESAHKAN
KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA METRO

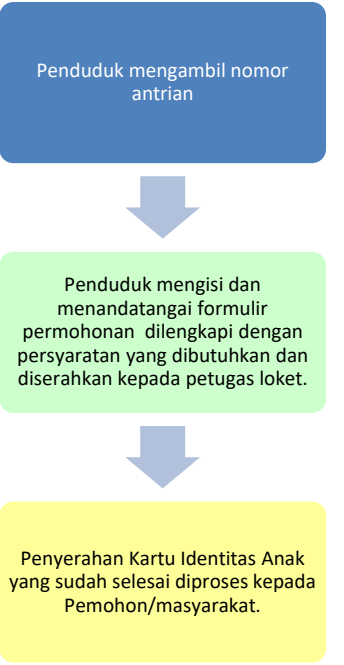
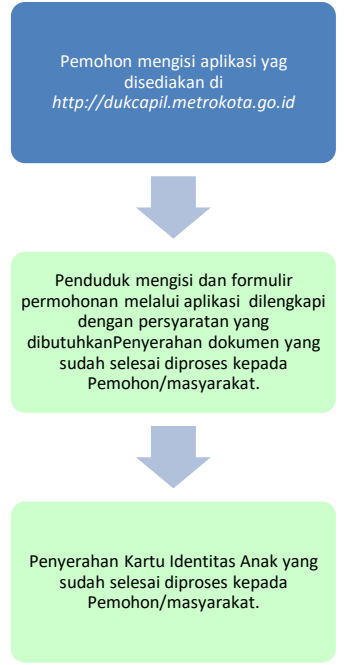




STANDAR PELAYANAN PENERBITAN KARTU IDENTITAS ANAK (KIA)

Standar Pelayanan Publik Penerbitan Kartu Identitas Anak Bagian *Service Delivery*

No	Komponen	Uraian	
1	Produk	KARTU IDENTITAS ANAK (KIA)	PELAYANAN ON-LINE KARTU IDENTITAS ANAK (KIA)
2	Persyaratan	<p>KIA BARU</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Foto Copy Akta Kelahiran b. Foto copy KTP Suami/ Istri c. Foto copy Kartu Keluarga (KK) d. Foto copy Buku Nikah/Akta Perkawinan Orang Tua e. Pas foto berwarna ukuran 4x6 cm 1 lembar bagi usia 6 s.d 17 tahun kurang 1 hari 	<ul style="list-style-type: none"> a. Foto Copy Akta Kelahiran b. Foto copy KTP Suami/ Istri c. Foto copy Kartu Keluarga (KK) d. Foto copy Buku Nikah/Akta Perkawinan Orang Tua e. Pas foto berwarna ukuran 4x6 cm 1 lembar bagi usia 6 s.d 17 tahun kurang 1 hari
	<p>KIA HILANG</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Surat Kehilangan dari Kepolisian b. Foto copy Kartu Keluarga (KK) c. Pas foto berwarna ukuran 4x6 cm 1 lembar bagi usia 6 s.d 17 tahun kurang 1 hari 		
	<p>KIA HABIS MASA BERLAKU</p> <ul style="list-style-type: none"> a. KIA Asli b. Foto copy Kartu Keluarga (KK) c. Pas foto berwarna ukuran 4x6 cm 1 lembar bagi usia 6 s.d 17 tahun kurang 1 hari 		
	<p>KIA RUSAK</p> <ul style="list-style-type: none"> a. KIA Asli b. Foto copy Kartu Keluarga (KK) c. Pas foto berwarna ukuran 4x6 cm 1 lembar bagi usia 6 s.d 17 tahun kurang 1 hari 		

3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur		
4	Jangka Waktu Pelayanan	<p>Masa Normal 10-15 Menit</p> <p>Masa Pandemi COVID-19</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pendaftaran Online Via Whatsapp 5 Menit (Nomor yang tertera di Pengumuman) - Proses Verifikasi dan Penerbitan 5 Menit - Pengambilan Dokumen 5 Menit (Sesuai Protap Covid-19) <p>sejak berkas dinyatakan lengkap dan diterima oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro</p>	
5	Biaya	Tidak Dikenakan Biaya/ GRATIS , seluruh biaya penerbitan KIA dibebankan kepada Dirjen Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri RI	
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>4. Pengaduan dan saran lewat Kotak Saran.</p> <p>5. Saran dan Pengaduan dilakukan secara tertulis kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.</p> <p>6. Saran dan Pengaduan</p> <ul style="list-style-type: none"> • Website : http://dukcapil.metrokota.go.id • Blogger : http://dukcapilkotametro.bogspot.co.id • Facebook : <i>Dinas Dukcapil Kota Metro</i> 	

Standar Pelayanan Publik Bagian *Manufacturing*

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik; 2. Undang – Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang

		<p>Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Adminstrasi Kependudukan.</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. Perpres Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 5. Permendagri Nomor 19 Tahun 2012 tentang Pedoman Pendokumentasian Hasil Pendaftaran Penduduk Pencatatan Sipil; 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2012 Tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan; 7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan; 8. Permendagri Nomor 14 Tahun 2015 tentang Pedoman Pendataan Penduduk Nonpermanen. 9. Permendagri No.2 Tahun 2016 Tentang Kartu Identitas Anak (KIA); 10. Permendagri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Adminstrasi Kependudukan. 11. Permendagri Nomor 108 Tahun 2018 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 12. Permendagri Nomor 109 Tahun 2018 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil Peraturan. 13. Permendagri Nomor 07 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring. 14. Permendagri Nomor 96 Tahun 2019 Tentang Pendataan dan Penerbitan Dokumen Kependudukan bagi Penduduk Rentan Administrasi Kependudukan. 15. Peraturan Daerah Kota Metro Nomor 12 Tahun 2018 tentang perubahan kedua atas Peraturan Daerah Kota Metro Nomor 5 Tahun 2011 Tentang Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 16. Peraturan Walikota Metro Nomor 12 Tahun 2018 Tentang Percepatan Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil Melalui Program Nyesak/Mencari, Nyesung/ Menjemput dan Ngattak/Mengantar . 17. Peraturan Walikota Metro Nomor 13 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Metro Nomor 06 Tahun 2016 Tentang Tatacara Penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA) 18. Peraturan Walikota Metro Nomor 25 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.
2	Sarana Prasarana / fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Gedung Pelayanan yang Representatif 2. Ruang Ber AC 3. Kursi Tunggu 4. Televisi 5. WIFI 6. Meja Tulis Pelayanan 7. Mesin Antri 8. Card Reader 9. Toilet Bersih 10. Toilet Disabilitas 11. Ruang Laktasi

		<ul style="list-style-type: none"> 12. Musik Player 13. Kursi Roda dan Tongkat 14. Sarana Bermain Anak 15. Formulir F2.41 16. Ballpoint 17. Komputer aplikasi SIAK versi 7.3.4 18. Printer 19. Meja Tulis Pelayanan 20. Rak Dokumen Permohonan Akta Pencatatan Sipil. 21. Halaman pakir terpisah antara roda 2 (dua) dan 4 (empat) Gratis. 22. Pojok rokok. 23. Monitor lacak dokumen. 24. Pengisian daya HP.
3	Jumlah Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> 1. Penerima berkas memverifikasi dan validasi persyaratan 1 orang. 2. Petugas entry KIA 1 orang. 3. Petugas yang menyerahkan KIA 1 orang.
4	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> 1. Kompetensi umum yang dibutuhkan sbb : <ul style="list-style-type: none"> - Minimal Pendidikan formal SMA/ D3 - Persyaratan fisik sehat, ramah dan tanggap , teliti 2. Kompetensi Bidang : <ul style="list-style-type: none"> - Berorientasi Pada Pelayanan - Empatik - Komunikatif - Perbaikan Terus – Menerus - Semangat Untuk Berprestasi 3. Kompetensi Skill <ul style="list-style-type: none"> - SDM yang memiliki ketrampilan dan pengetahuan komputer dan aplikasi SIAK
5	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> 1. Supervisi Atasan Langsung. 2. CCTV 3. Apel Pagi dan Apel Sore, serta Absen 4. Briefing 5. Dilakukan Sistem Pengendalian Internal dan Pengawasan fungsional dari Inspektorat Kota Metro.
6	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan Sesuai SP dan SOP 2. Sesuai Maklumat 3. KIA yang diterbitkan diberikan cepat, tepat lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan dan dipergunakan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - KIA dapat dipertanggungjawabkan secara yuridis formal oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. - Alat Pemadam Api Ringan (APAR) - Jalur Evakuasi Darurat Bencana - Kotak P3K - Pengawasan ruang pelayanan dan parkir dilengkapi CCTV - Jaminan Keamanan Data Pemohon melalui ruang arsip.
8	Evaluasi Kinerja Penyelenggara	<ul style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi dan pengawasan terhadap kegiatan dilakukan setiap saat jika terjadi kesalahan dan perubahan atas peraturan pelaksanaan

		2. Evaluasi melalui Survei Indek Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dilakukan disetiap semester I dan II 3. Evaluasi melalui monitoring, evaluasi dan pelaporan (Monev) di 22 kelurahan dan 5 Kecamatan
--	--	--

Metro, 23 Maret 2021
 Pimpinan Penyelenggara Pelayanan

1	Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	:	<i>[Signature]</i>
2	Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	:	<i>[Signature]</i>
3	Kabid Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan (PIAK) dan Pemanfaatan Data	:	<i>[Signature]</i>
4	Kabid Pelayanan Pencatatan Sipil	:	<i>[Signature]</i>
5	Kabid Pelayanan Pendaftaran Penduduk	:	<i>[Signature]</i>

MENGESAHKAN
 KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
 PENCATATAN SIPIL KOTA METRO





STANDAR PELAYANAN PENERBITAN SURAT KETERANGAN PINDAH DATANG (SKPWNI) 03 dan LUAR NEGERI

Standar Pelayanan Publik Surat Keterangan Pindah Datang (SKPWNI) Bagian *Service Delivery*

No	Komponen	Uraian
1	Produk	<ol style="list-style-type: none"> 1. SURAT KETERANGAN PINDAH DATANG (SKPWNI) 2. SURAT KETERANGAN PINDAH DATANG DARI LUAR NEGERI (SKPDLN)
2	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Formulir permohonan perubahan KK WNI dengan F-1.16 2. Surat Pengantar pindah dari Kelurahan F-1.33 dan F-1.34 3. Surat Pengantar Pindah dari Kecamatan F-1.35 dan F-1.36 4. Kartu Keluarga (KK) yang asli. 5. Kartu Tanda Penduduk elektronik (Surat Keterangan Pindah Datang (SKPWNI)) yang asli. 6. Foto copy Surat Nikah / Cerai/ Surat Kematian, surat yang mendukung status seseorang. 7. Kartu Keluarga Asli yang Ditumpangangi (Penduduk Pindah Sendiri). 8. Pemohon datang sendiri atau diwakilkan oleh keluarga dengan menyertakan surat kuasa bermetrai Rp.10.000,- ➤ Bagi yang datang dari Luar Negeri persyaratan di tambah 9. Foto Copy Surat Keterangan Laporan Diri (SKLD) 10. Foto copy Izin Tinggal Tetap 11. Foto copy Pasport
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<pre> graph TD A[Penduduk mengajukan permohonan ke Kelurahan yang dituju.] --> B[Penduduk mengisi dan menandatangani formulir permohonan menggunakan form F-1.16 ditanda tangani oleh Lurah dan Camat.] B --> C[Penduduk mengajukan permohonan ke Kecamatan membawa form F-1.33 dan F-1.34 yang ditanda tangani Lurah setempat.] C --> D[Penduduk ke Disdukcapil dengan membawa Berkas permohonan F-1.35 dan F-1.36 yang ditandatangani oleh Camat dengan menyerahkan surat pindah asli dari tempat asal belum melebihi 30 (tiga puluh) hari dari diterbitkan.] D --> E[Pemohon membayar denda administrasi sesuai dengan yang ditetapkan jika ada.] E --> F[Penyerahan dokumen yang sudah selesai kepada pemohon] </pre>
4	Jangka Waktu Pelayanan	<p>Masa Normal 20 -30 Menit</p> <p>Masa Pandemi COVID-19</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pendaftaran Online Via Whatsapp 5 Menit (Nomor hP petugas yang tertera di Pengumuman) - Proses Verifikasi dan Penerbitan 20 Menit - Pengambilan Dokumen 5 Menit

		(Sesuai Protap Covid-19) sejak berkas dinyatakan lengkap dan diterima oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro
5	Biaya	Tidak Dikenakan Biaya/ GRATIS , seluruh biaya penerbitan Surat Keterangan Pindah Datang (SKPWN) dibebankan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	7. Pengaduan dan saran lewat Kotak Saran. 8. Saran dan Pengaduan dilakukan secara tertulis kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. 9. Saran dan Pengaduan • Website : http://dukcapil.metrokota.go.id • Bloger : http://dukcapilkotametro.blogspot.co.id • Facebook : <i>Dinas Dukcapil Kota Metro</i>

Standar Pelayanan Publik Bagian *Manufacturing*



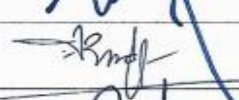
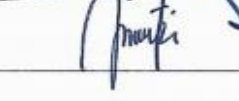

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik; 2. Undang – Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Adminstrasi Kependudukan. 4. Perpres Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 5. Permendagri Nomor 19 Tahun 2012 tentang Pedoman Pendokumentasian Hasil Pendaftaran Penduduk Pencatatan Sipil; 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2012 Tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan; 7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan; 8. Permendagri Nomor 14 Tahun 2015 tentang Pedoman Pendataan Penduduk Nonpermanen. 9. Permendagri No.2 Tahun 2016 Tentang Kartu Identitas Anak (KIA); 10. Permendagri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Adminstrasi Kependudukan. 11. Permendagri Nomor 108 Tahun 2018 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 12. Permendagri Nomor 109 Tahun 2018 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil Peraturan. 13. Permendagri Nomor 07 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring.

		<p>14. Permendagri Nomor 96 Tahun 2019 Tentang Pendataan dan Penerbitan Dokumen Kependudukan bagi Penduduk Rentan Administrasi Kependudukan.</p> <p>15. Peraturan Daerah Kota Metro Nomor 12 Tahun 2018 tentang perubahan kedua atas Peraturan Daerah Kota Metro Nomor 5 Tahun 2011 Tentang Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</p> <p>16. Peraturan Walikota Metro Nomor 12 Tahun 2018 Tentang Percepatan Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil Melalui Program Nyesak/Mencari, Nyesung/ Menjemput dan Ngattak/Mengantar .</p> <p>17. Peraturan Walikota Metro Nomor 13 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Metro Nomor 06 Tahun 2016 Tentang Tatacara Penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA)</p> <p>18. Peraturan Walikota Metro Nomor 25 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.</p>
2	Sarana Prasarana / fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Gedung Pelayanan yang Representatif 2. Ruang Ber AC 3. Kursi Tunggu 4. Televisi 5. WIFI 6. Meja Tulis Pelayanan 7. Mesin Antri 8. Card Reader 9. Toilet Bersih 10. Toilet Disabilitas 11. Ruang Laktasi 12. Musik Player 13. Kursi Roda dan Tongkat 14. Sarana Bermain Anak 15. Formulir F2.41 16. Ballpoint 17. Komputer aplikasi SIAK versi 7.3.4 18. Printer 19. Meja Tulis Pelayanan 20. Rak Dokumen Permohonan Akta Pencatatan Sipil. 21. Halaman parkir terpisah antara roda 2 (dua) dan 4 (empat) Gratis. 22. Pojok rokok. 23. Monitor lacak dokumen. 24. Pengisian daya HP.
3	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penerima berkas memverifikasi dan validasi persyaratan 1 orang. 2. Petugas entry Surat Keterangan Pindah Datang (SKPWNI) 1 orang. 3. Petugas yang menyerahkan Surat Keterangan Pindah Datang (SKPWNI) 1 orang.
4	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kompetensi umum yang dibutuhkan sbb : <ul style="list-style-type: none"> - Minimal Pendidikan formal SMA/ D3 - Persyaratan fisik sehat, ramah dan tanggap , teliti 2. Kompetensi Bidang : <ul style="list-style-type: none"> - Berorientasi Pada Pelayanan - Empatik - Komunikatif - Perbaikan Terus – Menerus - Semangat Untuk Berprestasi

		<p>3. Kompetensi Skill</p> <ul style="list-style-type: none"> - SDM yang memiliki ketrampilan dan pengetahuan komputer dan aplikasi SIAK
5	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi Atasan Langsung. 2. CCTV 3. Apel Pagi dan Apel Sore, serta Absen 4. Briefing 5. Dilakukan Sistem Pengendalian Internal dan Pengawasan fungsional dari Inspektorat Kota Metro.
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan Sesuai SP dan SOP 2. Sesuai Maklumat Pelayanan 3. Surat Keterangan Pindah Datang (SKPWNl) yang diterbitkan diberikan cepat, tepat lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan dan dipergunakan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Surat Keterangan Pindah Datang (SKPWNl) dapat dipertanggungjawabkan secara yuridis formal oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. - Alat Pemadam Api Ringan (APAR) - Jalur Evakuasi Darurat Bencana - Kotak P3K - Pengawasan ruang pelayanan dan parkir dilengkapi CCTV - Jaminan Keamanan Data Pemohon melalui ruang arsip.
8	Evaluasi Kinerja Penyelenggara	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi dan pengawasan terhadap kegiatan dilakukan setiap saat jika terjadi kesalahan dan perubahan atas peraturan pelaksanaan 2. Evaluasi melalui Survei Indek Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dilakukan disetiap semester I dan II 3. Evaluasi melalui monitoring, evaluasi dan pelaporan (Monev) di 22 kelurahan dan 5 Kecamatan

Metro, 23 Maret 2021

Pimpinan Penyelenggara Pelayanan

1	Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	:	
2	Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	:	
3	Kabid Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan (PIAK) dan Pemanfaatan Data	:	
4	Kabid Pelayanan Pencatatan Sipil	:	
5	Kabid Pelayanan Pendaftaran Penduduk	:	

MENGESAHKAN
KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA METRO





STANDAR PELAYANAN PENDATAAN PENDUDUK NONPERMANEN

Standar Pelayanan Publik Penerbitan Pendataan Penduduk Nonpermanen Bagian *Service Delivery*

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Produk	PENDATAAN PENDUDUK NONPERMANEN
2	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pendataan Penduduk Nonpermanen; 2. Kartu Keluarga dan dokumen pendukung lainnya; 3. Mengisi F.4-01 yaitu Formulir pendataan penduduk Non Permanen 4. Mengisi F.4-02 yaitu Formulir data anggota keluarga yang dibawa 5. Mengisi F.4-03 yaitu Formulir laporan rekapitulasi penduduk non permanen nasional 6. Mengisi F.4-04 yaitu Formulir laporan rekapitulasi penduduk non permanen propinsi 7. Mengisi F.4-05 yaitu Formulir laporan rekapitulasi penduduk non permanen Kota/kab.
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<pre> graph TD A[Pemohon Mengambil no antrian] --> B[Penduduk mengisi dan menandatangani formulir permohonan] B --> C[Penyerahan dokumen yang sudah selesai kepada Pemohon.] </pre>
4	Jangka Waktu Pelayanan	<p>Masa Normal 20 -30 Menit</p> <p>Masa Pandemi COVID-19</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pendaftaran Online Via Whatsapp 5 Menit (Nomor hp petugas yang tertera di Pengumuman) - Proses Verifikasi dan Penerbitan 20 Menit - Pengambilan Dokumen 5 Menit (Sesuai Protap Covid-19) <p>sejak berkas dinyatakan lengkap dan diterima oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro</p>
5	Biaya	Tidak Dikenakan Biaya/ GRATIS , seluruh biaya penerbitan Pendataan Penduduk Nonpermanen dibebankan kepada Dana Alokasi Khusus Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kota Metro
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan dan saran lewat Kotak Saran. 2. Saran dan Pengaduan dilakukan secara tertulis kepada Kepala Dinas Kependudukan dan

		Pencatatan Sipil. 3. Saran dan Pengaduan <ul style="list-style-type: none"> • Website : http://dukcapil.metrokota.go.id • Blogger : http://dukcapilkotametro.bogspot.co.id • Facebook : <i>Dinas Dukcapil Kota Metro</i>
--	--	---

Standar Pelayanan Publik Bagian *Manufacturing*

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik; 2. Undang – Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Adminstrasi Kependudukan. 4. Perpres Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 5. Permendagri Nomor 19 Tahun 2012 tentang Pedoman Pendokumentasian Hasil Pendaftaran Penduduk Pencatatan Sipil; 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2012 Tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan; 7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan; 8. Permendagri Nomor 14 Tahun 2015 tentang Pedoman Pendataan Penduduk Nonpermanen. 9. Permendagri No.2 Tahun 2016 Tentang Kartu Identitas Anak (KIA); 10. Permendagri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Adminstrasi Kependudukan. 11. Permendagri Nomor 108 Tahun 2018 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 12. Permendagri Nomor 109 Tahun 2018 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil Peraturan. 13. Permendagri Nomor 07 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring. 14. Permendagri Nomor 96 Tahun 2019 Tentang Pendataan dan Penerbitan Dokumen Kependudukan bagi Penduduk Rentan Administrasi Kependudukan. 15. Peraturan Daerah Kota Metro Nomor 12 Tahun 2018 tentang perubahan kedua atas Peraturan Daerah Kota Metro Nomor 5 Tahun 2011 Tentang Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 16. Peraturan Walikota Metro Nomor 12 Tahun 2018 Tentang Percepatan Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil Melalui Program Nyesak/Mencari, Nyesung/ Menjemput dan Ngattak/Mengantar .

		<p>17. Peraturan Walikota Metro Nomor 13 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Metro Nomor 06 Tahun 2016 Tentang Tatacara Penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA)</p> <p>18. Peraturan Walikota Metro Nomor 25 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.</p>
2	Sarana Prasarana / fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Gedung Pelayanan yang Representatif 2. Ruang Ber AC 3. Kursi Tunggu 4. Televisi 5. WIFIMEja Tulis Pelayanan 6. Mesin Antri 7. Card Reader 8. Toilet Bersih 9. Toilet Disabilitas 10. Ruang Laktasi 11. Musik Player 12. Kursi Roda dan Tongkat 13. Sarana Bermain Anak 14. Formulir F2.41 15. Ballpoint 16. Komputer aplikasi SIAK versi 5.0 17. Printer 18. Meja Tulis Pelayanan 19. Rak Dokumen Permohonan Akta Pencatatan Sipil 20. Halaman pakir terpisah antara roda 2 (dua) dan 4 (empat) Gratis. 21. Pojok rokok. 22. Monitor lacak dokumen. 23. Pengisian daya HP.
3	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penerima berkas memverifikasi dan validasi persyaratan 1 orang. 2. Petugas entry Pendataan Penduduk Nonpermanen 1 orang. 3. Petugas yang menyerahkan Pendataan Penduduk Nonpermanen 1 orang.
4	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kompetensi umum yang dibutuhkan sbb : <ul style="list-style-type: none"> - Minimal Pendidikan formal SMA/ D3 - Persyaratan fisik sehat, ramah dan tanggap , teliti 2. Kompetensi Bidang : <ul style="list-style-type: none"> - Berorientasi Pada Pelayanan - Empatik - Komunikatif - Perbaikan Terus – Menerus - Semangat Untuk Berprestasi 3. Kompetensi Skill <ul style="list-style-type: none"> - SDM yang memiliki ketrampilan dan pengetahuan komputer dan aplikasi SIAK
5	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi Atasan Langsung. 2. CCTV 3. Apel Pagi dan Apel Sore, serta AbsenBriefing 4. Dilakukan Sistem Pengendalian Internal dan Pengawasan fungsional dari Inspektorat Kota Metro.
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan Sesuai SP dan SOP 2. Sesuai Maklumat

		3. Pendataan Penduduk Nonpermanen yang diterbitkan diberikan cepat, tepat lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan dan dipergunakan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Pendataan Penduduk Nonpermanen dapat dipertanggungjawabkan secara yuridis formal oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. - Alat Pemadam Api Ringan (APAR) - Jalur Evakuasi Darurat Bencana - Kotak P3K - Pengawasan ruang pelayanan dan parkir dilengkapi CCTV - Jaminan Keamanan Data Pemohon melalui ruang arsip.
8	Evaluasi Kinerja Penyelenggara	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi dan pengawasan terhadap kegiatan dilakukan setiap saat jika terjadi kesalahan dan perubahan atas peraturan pelaksanaan 2. Evaluasi melalui Survei Indek Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dilakukan disetiap semester I dan II 3. Evaluasi melalui monitoring, evaluasi dan pelaporan (Monev) di 22 kelurahan dan 5 Kecamatan

Metro, 23 Maret 2021
Pimpinan Penyelenggara Pelayanan

1	Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	:	<i>[Signature]</i>
2	Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	:	<i>[Signature]</i>
3	Kabid Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan (PIAK) dan Pemanfaatan Data	:	<i>[Signature]</i>
4	Kabid Pelayanan Pencatatan Sipil	:	<i>[Signature]</i>
5	Kabid Pelayanan Pendaftaran Penduduk	:	<i>[Signature]</i>

MENGESAHKAN
KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA METRO



[Signature]
Dra. MARIA FITRI JAYASINGA, M.Pd
NIP: 19630301198303 2 006



STANDAR PELAYANAN

PENDATAAN DAN PELAYANAN PENDUDUK RENTAN ADMINITRASI

Standar Pelayanan Publik Pendataan dan Pelayanan Penduduk Rentan Administrasi Bagian *Service Delivery*

No	Komponen	Uraian
1	Produk	DOKUMEN KEPENDUDUKAN DAN AKTA CATATAN SIPIL
2	Persyaratan	1. Surat Keterangan dari Kelurahan 2. Surat Keterangan Kehilangan dari Pihak Kepolisian
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<pre> graph TD A[Pemohon Mengambil no antrian] --> B[Penduduk mengisi dan menandatangani formulir permohonan] B --> C[Penyerahan dokumen yang sudah selesai kepada Pemohon.] </pre>
4	Jangka Waktu Pelayanan	<p>Masa Normal 20 -30 Menit</p> <p>Masa Pandemi COVID-19</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pendaftaran Online Via Whatsapp 5 Menit (Nomor hp petugas yang tertera di Pengumuman) - Proses Verifikasi dan Penerbitan 20 Menit - Pengambilan Dokumen 5 Menit (Sesuai Protap Covid-19) <p>sejak berkas dinyatakan lengkap dan diterima oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro</p>
5	Biaya	Tidak Dikenakan Biaya/ GRATIS , seluruh biaya penerbitan Pendataan dan Pelayanan Penduduk Rentan Adminsitrasi dibebankan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan dan saran lewat Kotak Saran. 2. Saran dan Pengaduan dilakukan secara tertulis kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. 3. Saran dan Pengaduan <ul style="list-style-type: none"> • Website : http://dukcapil.metrokota.go.id • Bloger : http://dukcapilkotametro.blogspot.co.id • Facebook : <i>Dinas Dukcapil Kota Metro</i>

Standar Pelayanan Publik Bagian *Manufacturing*

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik; 2. Undang – Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang




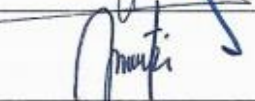

		<p>Perubahan Atas Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan;</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Adminstrasi Kependudukan. 4. Perpres Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 5. Permendagri Nomor 19 Tahun 2012 tentang Pedoman Pendokumentasian Hasil Pendaftaran Penduduk Pencatatan Sipil; 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2012 Tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan; 7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan; 8. Permendagri Nomor 14 Tahun 2015 tentang Pedoman Pendataan Penduduk Nonpermanen. 9. Permendagri No.2 Tahun 2016 Tentang Kartu Identitas Anak (KIA); 10. Permendagri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Adminstrasi Kependudukan. 11. Permendagri Nomor 108 Tahun 2018 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 12. Permendagri Nomor 109 Tahun 2018 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil Peraturan. 13. Permendagri Nomor 07 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring. 14. Permendagri Nomor 96 Tahun 2019 Tentang Pendataan dan Penerbitan Dokumen Kependudukan bagi Penduduk Rentan Administrasi Kependudukan. 15. Peraturan Daerah Kota Metro Nomor 12 Tahun 2018 tentang perubahan kedua atas Peraturan Daerah Kota Metro Nomor 5 Tahun 2011 Tentang Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 16. Peraturan Walikota Metro Nomor 12 Tahun 2018 Tentang Percepatan Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil Melalui Program Nyesak/Mencari, Nyesung/ Menjemput dan Ngattak/Mengantar . 17. Peraturan Walikota Metro Nomor 13 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Metro Nomor 06 Tahun 2016 Tentang Tatacara Penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA) 18. Peraturan Walikota Metro Nomor 25 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.
2	Sarana Prasarana / fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Gedung Pelayanan yang Representatif 2. Ruang Ber AC 3. Kursi Tunggu 4. Televisi 5. WIFI 6. Meja Tulis Pelayanan

		<ul style="list-style-type: none"> 7. Mesin Antri 8. Card Reader 9. Toilet Bersih 10. Toilet Disabilitas 11. Ruang Laktasi 12. Musik Player 13. Kursi Roda dan Tongkat 14. Sarana Bermain Anak 15. Formulir F2.41 16. Ballpoint 17. Komputer aplikasi SIAK versi 7.3.4 18. Printer 19. Meja Tulis Pelayanan 20. Rak Dokumen Permohonan Akta Pencatatan Sipil. 21. Halaman pakir terpisah antara roda 2 (dua) dan 4 (empat) Gratis. 22. Pojok rokok. 23. Monitor lacak dokumen 24. Pengisian daya HP.
3	Jumlah Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> 1. Penerima berkas memverifikasi dan validasi persyaratan 1 orang. 2. Petugas entry Pendataan dan Pelayanan Penduduk Rentan Permanen 1 orang. 3. Petugas yang menyerahkan Pendataan dan Pelayanan Penduduk Rentan Permanen 1 orang.
4	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> 1. Kompetensi umum yang dibutuhkan sbb : <ul style="list-style-type: none"> - Minimal Pendidikan formal SMA/ D3 - Persyaratan fisik sehat, ramah dan tanggap , teliti 2. Kompetensi Bidang : <ul style="list-style-type: none"> - Berorientasi Pada Pelayanan - Empatik - Komunikatif - Perbaikan Terus – Menerus - Semangat Untuk Berprestasi 3. Kompetensi Skill <ul style="list-style-type: none"> - SDM yang memiliki ketrampilan dan pengetahuan komputer dan aplikasi SIAK
5	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> 1. Supervisi Atasan Langsung. 2. CCTV 3. Apel Pagi dan Apel Sore, serta Absen 4. Briefing 5. Dilakukan Sistem Pengendalian Internal dan Pengawasan fungsional dari Inspektorat Kota Metro.
6	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan Sesuai SP dan SOP 2. Sesuai Maklumat 3. Pendataan dan Pelayanan Penduduk Rentan Permanen yang diterbitkan diberikan cepat, tepat lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan dan ipergunakan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Pendataan dan Pelayanan Penduduk Rentan Permanen dapat dipertanggungjawabkan secara yuridis formal oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. - Alat Pemadam Api Ringan (APAR) - Jalur Evakuasi Darurat Bencana

		<ul style="list-style-type: none"> - Kotak P3K - Pengawasan ruang pelayanan dan parkir dilengkapi CCTV - Jaminan Keamanan Data Pemohon melalui ruang arsip.
8	Evaluasi Kinerja Penyelenggara	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi dan pengawasan terhadap kegiatan dilakukan setiap saat jika terjadi kesalahan dan perubahan atas peraturan pelaksanaan 2. Evaluasi melalui Survei Indek Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dilakukan disetiap semester I dan II 3. Evaluasi melalui monitoring, evaluasi dan pelaporan (Monev) di 22 kelurahan dan 5 Kecamatan

Metro, 23 Maret 2021

Pimpinan Penyelenggara Pelayanan

1	Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	:	
2	Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	:	
3	Kabid Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan (PIAK) dan Pemanfaatan Data	:	
4	Kabid Pelayanan Pencatatan Sipil	:	
5	Kabid Pelayanan Pendaftaran Penduduk	:	

MENGESAHKAN
KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA METRO





STANDAR PELAYANAN AKTA KELAHIRAN

Standar Pelayanan Publik Akta Kelahiran Bagian Service Delivery

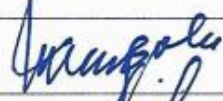


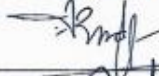
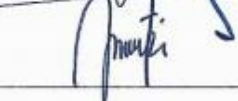
NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Produk	AKTA KELAHIRAN
2	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagi WNI Mengisi formulir F2.01 dengan melampirkan : <ol style="list-style-type: none"> a. Asli Surat Keterangan Kelahiran dari Dokter/ Bidan/ Penolong Kelahiran / Lurah. b. Asli dan Fotocopy KK dan KTP orang tua. c. Asli dan fotocopy Buku Nikah/ Kutipan Akta Perkawinan orang tua. d. Nama dan identitas 2 orang saksi kelahiran. 2. Bagi Warga Negara Asing (WNA) syarat ditambah : <ol style="list-style-type: none"> a. Pasport b. Surat Tanda Lapor Diri (STLD) dari Kepolisian.
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<pre> graph TD A[Penduduk mengambil nomor antrian] --> B[Penduduk mengisi dan menandatangani formulir permohonan dilengkapi dengan persyaratan yang dibutuhkan dan diserahkan kepada petugas loket.] B --> C[Penyerahan Akta Kelahiran yang sudah selesai kepada Pemohon.] </pre>
4	Jangka Waktu Pelayanan	<p>Masa Normal 20 -30 Menit</p> <p>Masa Pandemi COVID-19</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pendaftaran Online Via Whatsapp 5 Menit (Nomor yang tertera di Pengumuman) - Proses Verifikasi dan Penerbitan 20 Menit - Pengambilan Dokumen 5 Menit (Sesuai Protap Covid-19) <p>sejak berkas dinyatakan lengkap dan diterima oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro</p>
5	Biaya	Tidak Dikenakan Biaya/ Gratis , seluruh biaya penerbitan Akta Kelahiran dibebankan kepada Dana Alokasi Khusus Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro dan APBD Kota Metro.
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan dan saran lewat Kotak Saran. 2. Saran dan Pengaduan dilakukan secara tertulis kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. 3. Saran dan Pengaduan <ul style="list-style-type: none"> • Website : http://dukcapil.metrokota.go.id • Facebook : <i>Dinas Dukcapil Kota Metro</i> • SMS / WA : 082269099799 • Instagram : <i>@disdukcapilkotametro</i>

Standar Pelayanan Publik Akta Kelahiran Bagian *Manufacturing*

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik; 2. Undang – Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Adminstrasi Kependudukan. 4. Perpres Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 5. Permendagri Nomor 19 Tahun 2012 tentang Pedoman Pendokumentasian Hasil Pendaftaran Penduduk Pencatatan Sipil; 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2012 Tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan; 7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan; 8. Permendagri Nomor 14 Tahun 2015 tentang Pedoman Pendataan Penduduk Nonpermanen. 9. Permendagri No.2 Tahun 2016 Tentang Kartu Identitas Anak (KIA); 10. Permendagri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Adminstrasi Kependudukan. 11. Permendagri Nomor 108 Tahun 2018 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 12. Permendagri Nomor 109 Tahun 2018 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil Peraturan. 13. Permendagri Nomor 07 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring. 14. Permendagri Nomor 96 Tahun 2019 Tentang Pendataan dan Penerbitan Dokumen Kependudukan bagi Penduduk Rentan Administrasi Kependudukan. 15. Peraturan Daerah Kota Metro Nomor 12 Tahun 2018 tentang perubahan kedua atas Peraturan Daerah Kota Metro Nomor 5 Tahun 2011 Tentang Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 16. Peraturan Walikota Metro Nomor 12 Tahun 2018 Tentang Percepatan Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil Melalui Program Nyesak/Mencari, Nyesung/ Menjemput dan Ngattak/Mengantar . 17. Peraturan Walikota Metro Nomor 13 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Metro Nomor 06 Tahun 2016 Tentang Tatacara Penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA) 18. Peraturan Walikota Metro Nomor 25 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.
2	Sarana Prasarana / fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Gedung Pelayanan yang Representatif 2. Ruang Ber AC 3. Kursi Tunggu 4. Televisi

		<ol style="list-style-type: none"> 5. WIFI 6. Meja Tulis Pelayanan 7. Mesin Antri 8. Card Reader 9. Toilet Bersih 10. Toilet Disabilitas 11. Ruang Laktasi 12. Musik Player 13. Kursi Roda dan Tongkat 14. Sarana Bermain Anak 15. Formulir F2.01 16. Ballpoint 17. Komputer aplikasi SIAK versi 7.3.4 18. Printer 19. Meja Tulis Pelayanan 20. Rak Dokumen Permohonan Akta Pencatatan Sipil 21. Halaman parkir terpisah antara roda 2 (dua) dan 4 (empat) Gratis. 22. Pojok rokok. 23. Monitor lacak dokumen. 24. Pengisian daya HP.
3	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penerima berkas memverifikasi persyaratan 1 orang. 2. Petugas entry cetak Akta Kelahiran 1 orang. 3. Petugas yang menyerahkan Akta Kelahiran 1 orang.
4	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas Penerima berkas dan Verifikasi Lulusan S1 trampil Komputer dan berdedikasi baik 2. Petugas Entry Data Akta Kelahiran Lulusan SMA Trampil Komputer dan berdedikasi Baik 3. Petugas Penyerahan Akta Kelahiran 4. Lulusan SMA Trampil Komputer dan berdedikasi Baik
5	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi Atasan Langsung. 2. CCTV 3. Apel Pagi dan Apel Sore, serta Absen 4. Briefing 5. Dilakukan Sistem Pengendalian Internal dan Pengawasan fungsional dari Inspektorat Kota Metro.
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan Sesuai SP dan SOP 2. Sesuai Maklumat Pelayanan 3. Dokumen Akte Kelahiran yang diterbitkan diberikan cepat, tepat lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan secara yuridis formal dan dipergunakan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Alat Pemadam Api Ringan (APAR) - Jalur Evakuasi Darurat Bencana - Kotak P3K - Pengawasan ruang pelayanan dan parkir dilengkapi CCTV - Jaminan Keamanan Data Pemohon melalui ruang arsip.
8	Evaluasi Kinerja Penyelenggara	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi dan pengawasan terhadap kegiatan dilakukan setiap saat jika terjadi kesalahan dan perubahan atas peraturan pelaksanaan 2. Evaluasi melalui Survei Indek Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dilakukan disetiap semester I dan II 3. Evaluasi melalui monitoring, evaluasi dan pelaporan (Monev) di 22 kelurahan dan 5 Kecamatan

Metro, 23 Maret 2021
Pimpinan Penyelenggara Pelayanan

1	Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	:	
2	Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	:	
3	Kabid Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan (PIAK) dan Pemanfaatan Data	:	
4	Kabid Pelayanan Pencatatan Sipil	:	
5	Kabid Pelayanan Pendaftaran Penduduk	:	

MENGESAHKAN
KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA METRO





STANDAR PELAYANAN AKTA KELAHIRAN ON-LINE

Standar Pelayanan Publik Akta Kelahiran On-Line Bagian Service Delivery

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Produk	AKTA KELAHIRAN
2	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none">1. Bagi WNI Mengisi Formulir Pada Aplikasi Website http://www.dukcapil.kemendagri.go.id/layananonline untuk mendapatkan hak akses sebagai pengguna aplikasi pencatatan kelahiran2. Mengisi Formulir pada aplikasi dengan menggugah persyaratan :<ol style="list-style-type: none">a. Surat Keterangan Kelahiran dari Dokter/ Bidan/ Penolong Kelahiranb. Surat Nikahc. Paspor bagi WNA bukan Penduduk3. Pemohon mendapatkan tanda bukti permohonan

3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<pre> graph TD A[Pemohon mengisi aplikasi yang disediakan di http://www.dukcapil.kemendagri.go.id/layananonline] --> B[Penduduk mengisi dan formulir permohonan melalui aplikasi dilengkapi dengan persyaratan yang lengkap dan benar] B --> C[Petugas melakukan verifikasi dan validasi data permohonan dengan basis data/Biodata yang tersimpan di SIAK] C --> D[Pejabat Pencatatan Sipil menerbitkan register Akta Kelahiran] D --> E[Pejabat Pencatatan Sipil membubuhkan tanda tangan secara elektronik] E --> F[Petugas mengirimkan Pemberitahuan melalui surat elektronik kepada pemohon] F --> G[Pemohon mencetak kutipan akta kelahiran yang telah ditanda tangani secara elektronik] </pre>
4	Jangka Waktu Pelayanan	<p>Masa Normal 20 -30 Menit</p> <p>Masa Pandemi COVID-19</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pendaftaran Online Via Whatsapp 5 Menit (Nomor yang tertera di Pengumuman) - Proses Verifikasi dan Penerbitan 20 Menit - Pengambilan Dokumen 5 Menit (Sesuai Protap Covid-19) <p>sejak berkas dinyatakan lengkap dan diterima oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro</p>
5	Biaya	Tidak Dikenakan Biaya/ GRATIS , seluruh biaya penerbitan Akta Kelahiran dibebankan kepada Dana Alokasi Khusus Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro dan APBD Kota Metro.
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan dan saran lewat Kotak Saran. 2. Saran dan Pengaduan dilakukan secara tertulis kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. 3. Saran dan Pengaduan <ul style="list-style-type: none"> • Website : http://dukcapil.metrokota.go.id • Facebook : Dinas Dukcapil Kota Metro

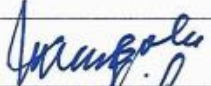

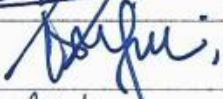

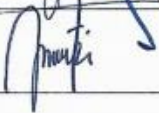
	<ul style="list-style-type: none"> • SMS / WA : 082269099799 • Instagram : @disdukcapilkotametro
--	--

Standar Pelayanan Publik Bagian *Manufacturing*

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik; 2. Undang – Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Adminstrasi Kependudukan. 4. Perpres Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 5. Permendagri Nomor 19 Tahun 2012 tentang Pedoman Pendokumentasian Hasil Pendaftaran Penduduk Pencatatan Sipil; 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2012 Tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan; 7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan; 8. Permendagri Nomor 14 Tahun 2015 tentang Pedoman Pendataan Penduduk Nonpermanen. 9. Permendagri No.2 Tahun 2016 Tentang Kartu Identitas Anak (KIA); 10. Permendagri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Adminstrasi Kependudukan. 11. Permendagri Nomor 108 Tahun 2018 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 12. Permendagri Nomor 109 Tahun 2018 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil Peraturan. 13. Permendagri Nomor 07 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring. 14. Permendagri Nomor 96 Tahun 2019 Tentang Pendataan dan Penerbitan Dokumen Kependudukan bagi Penduduk Rentan Administrasi Kependudukan. 15. Peraturan Daerah Kota Metro Nomor 12 Tahun 2018 tentang perubahan kedua atas Peraturan Daerah Kota Metro Nomor 5 Tahun 2011 Tentang Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 16. Peraturan Walikota Metro Nomor 12 Tahun 2018 Tentang Percepatan Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil Melalui Program Nyesak/Mencari, Nyesung/ Menjemput dan Ngattak/Mengantar . 17. Peraturan Walikota Metro Nomor 13 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Metro Nomor 06 Tahun 2016 Tentang Tatacara Penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA)

		18. Peraturan Walikota Metro Nomor 25 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan
2	Sarana Prasarana / fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Gedung Pelayanan yang Representatif 2. Ruang Ber AC 3. Kursi Tunggu 4. Televisi 5. WIFI 6. Meja Tulis Pelayanan 7. Mesin Antri 8. Card Reader 9. Toilet Bersih 10. Toilet Disabilitas 11. Ruang Laktasi 12. Musik Player 13. Kursi Roda dan Tongkat 14. Sarana Bermain Anak 15. Formulir F2.41 16. Ballpoint 17. Komputer aplikasi SIAK versi 7.3.4 18. Printer 19. Meja Tulis Pelayanan 20. Rak Dokumen Permohonan Akta Pencatatan Sipil 21. Halaman parkir terpisah antara roda 2 (dua) dan 4 (empat) Gratis. 22. Pojok rokok. 23. Monitor lacak dokumen. 24. Pengisian daya HP.
3	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penerima berkas memverifikasi persyaratan 1 orang. 2. Petugas Validasi Akta Kelahiran 1 orang. 3. Pejabat Pencatatan Sipil 1 orang.
4	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas Penerima berkas dan Verifikasi Lulusan S1 trampil Komputer dan berdedikasi baik 2. Petugas Entry Data Akta Kelahiran Lulusan SMA Trampil Komputer dan berdedikasi Baik 3. Petugas Penyerahan Akta Kelahiran 4. Lulusan SMA Trampil Komputer dan berdedikasi Baik
5	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi Atasan Langsung. 2. CCTV 3. Apel Pagi dan Apel Sore, serta Absen 4. Briefing 5. Dilakukan Sistem Pengendalian Internal dan Pengawasan fungsional dari Inspektorat Kota Metro.
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan Sesuai SP dan SOP 2. Sesuai Maklumat Pelayanan 3. Dokumen Akta Kelahiran yang diterbitkan diberikan cepat, tepat lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan dan dipergunakan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Akta Kelahiran dapat dipertanggungjawabkan secara yuridis formal oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. - Alat Pemadam Api Ringan (APAR) - Jalur Evakuasi Darurat Bencana - Kotak P3K - Pengawasan ruang pelayanan dan parker dilengkapi CCTV - Jaminan Keamanan Data Pemohon melalui ruang arsip.
8	Evaluasi Kinerja Penyelenggara	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi dan pengawasan terhadap kegiatan dilakukan setiap saat jika terjadi kesalahan dan perubahan atas peraturan pelaksanaan 2. Evaluasi melalui Survei Indek Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dilakukan disetiap semester I dan II 3. Evaluasi melalui monitoring, evaluasi dan pelaporan (Monev) di 22 kelurahan dan 5 Kecamatan

Metro, 23 Maret 2021
Pimpinan Penyelenggara Pelayanan

1	Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	:	
2	Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	:	
3	Kabid Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan (PIAK) dan Pemanfaatan Data	:	
4	Kabid Pelayanan Pencatatan Sipil	:	
5	Kabid Pelayanan Pendaftaran Penduduk	:	

MENGESAHKAN
KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA METRO





STANDAR PELAYANAN AKTA PERKAWINAN

Standar Pelayanan Publik Penerbitan Akta Perkawinan Bagian *Service Delivery*

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Produk	AKTA PERKAWINAN
2	Persyaratan	<p>A. PERSYARATAN KAWIN BAGI WARGA NEGARA INDONESIA (WNI) Mengisi Formulir F2.01 dengan melampirkan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Surat keterangan dari kelurahan 2. Surat kawin menurut tata cara agama 3. Fotocopy akta kelahiran suami dan istri 4. Fotocopy KTP dan KK suami dan istri 5. Akta kematian/Akta perceraian bagi mereka yang berstatus janda/duda 6. Kartu imunisasi calon pengantin 7. Pas photo berpasangan calon pengantin 4x6 cm sebanyak 4 lembar 8. Izin orang tua bagi mereka yang (wanita <16 tahun dan pria <19 tahun) dengan melampirkan dispensasi dari pengadilan negeri 9. Izin komandan bagi anggota TNI/POLRI <p>Perkawinan kedua dan seterusnya melampirkan Penetapan Pengadilan (Izin Perkawinan)</p> <p>B. Bagi Warga Negara Asing Syarat-syaratnya sama dengan Warga Negara Indonesia ditambah :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Passport 2. SKLD (Surat Keterangan Laport Diri) dari Kepolisian 3. Izin dari Kedutaan <p>Semua Dokumen harus dilegalisasi oleh Kemeterian Luar Negeri dan diterjemahkan kedalam Bahasa Indonesia ke Penterjemah yang Resmi dan Tersumpah</p>
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<pre> graph TD A[Penduduk mengambil nomor antrian] --> B[Penduduk mengisi dan menandatangani formulir permohonan dilengkapi dengan persyaratan yang dibutuhkan dan diserahkan kepada petugas loket] B --> C[Pengumuman Perkawinan] C --> D[Pencatatan Perkawinan] D --> E[Penyerahan Akta Perkawinan Kepada Pemohon] </pre>
4	Jangka Waktu Pelayanan	Masa Normal 20 -30 Menit

		<p>Masa Pandemi COVID-19</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pendaftaran Online Via Whatsapp 5 Menit (Nomor yang tertera di Pengumuman) - Proses Verifikasi dan Penerbitan 20 Menit - Pengambilan Dokumen 5 Menit (Sesuai Protap Covid-19) <p>sejak berkas dinyatakan lengkap dan diterima oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro</p>
5	Biaya	Tidak Dikenakan Biaya/ GRATIS , seluruh biaya penerbitan Akta Perkawinan dibebankan kepada Dana Alokasi Khusus Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro dan APBD Kota Metro..
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan dan saran lewat Kotak Saran. 2. Saran dan Pengaduan dilakukan secara tertulis kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. 3. Saran dan Pengaduan <ul style="list-style-type: none"> • Website : http://dukcapil.metrokota.go.id • Facebook : <i>Dinas Dukcapil Kota Metro</i> • SMS / WA : 082269099799 • Instagram : @disdukcapilkotametro

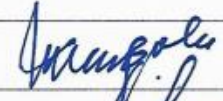

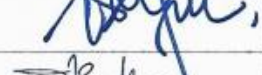

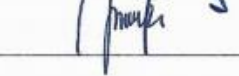
Standar Pelayanan Publik Akta Perkawinan Bagian *Manufacturing*

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik; 2. Undang – Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Adminstrasi Kependudukan. 4. Perpres Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 5. Permendagri Nomor 19 Tahun 2012 tentang Pedoman Pendokumentasian Hasil Pendaftaran Penduduk Pencatatan Sipil; 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2012 Tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan; 7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan; 8. Permendagri Nomor 14 Tahun 2015 tentang Pedoman Pendataan Penduduk Nonpermanen. 9. Permendagri No.2 Tahun 2016 Tentang Kartu Identitas Anak (KIA); 10. Permendagri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Adminstrasi Kependudukan. 11. Permendagri Nomor 108 Tahun 2018 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 12. Permendagri Nomor 109 Tahun 2018 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan

		<p>Pencatatan Sipil Peraturan.</p> <p>13. Permendagri Nomor 07 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring.</p> <p>14. Permendagri Nomor 96 Tahun 2019 Tentang Pendataan dan Penerbitan Dokumen Kependudukan bagi Penduduk Rentan Administrasi Kependudukan.</p> <p>15. Peraturan Daerah Kota Metro Nomor 12 Tahun 2018 tentang perubahan kedua atas Peraturan Daerah Kota Metro Nomor 5 Tahun 2011 Tentang Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</p> <p>16. Peraturan Walikota Metro Nomor 12 Tahun 2018 Tentang Percepatan Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil Melalui Program Nyesak/Mencari, Nyesung/ Menjemput dan Ngattak/Mengantar .</p> <p>17. Peraturan Walikota Metro Nomor 13 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Metro Nomor 06 Tahun 2016 Tentang Tatacara Penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA)</p> <p>18. Peraturan Walikota Metro Nomor 25 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.</p>
2	Sarana Prasarana / fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Gedung Pelayanan yang Representatif 2. Ruang Ber AC 3. Kursi Tunggu 4. Televisi 5. WIFI 6. Meja Tulis Pelayanan 7. Mesin Antri 8. Card Reader 9. Toilet Bersih 10. Toilet Disabilitas 11. Ruang Laktasi 12. Musik Player 13. Kursi Roda dan Tongkat 14. Sarana Bermain Anak 15. Formulir F2.41 16. Ballpoint 17. Komputer aplikasi SIAK versi 7.3.4 18. Printer 19. Meja Tulis Pelayanan 20. Rak Dokumen Permohonan Akta Pencatatan Sipil. 21. Halaman pakir terpisah antara roda 2 (dua) dan 4 (empat) Gratis. 22. Pojok rokok. 23. Monitor lacak dokumen. 24. Pengisian daya HP.
3	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penerima berkas menverifikasi persyaratan 1 orang. 2. Pengumuman Perkawinan yang di Umumkan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil 3. Petugas entry cetak Akta Perkawinan 1 orang. 4. Petugas yang menyerahkan Akta Perkawinan 1 orang.
4	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kompetensi umum yang dibutuhkan sbb : <ul style="list-style-type: none"> - Minimal Pendidikan formal SMA/ D3 - Persyaratan fisik sehat, ramah dan tanggap , teliti 2. Kompetensi Bidang : <ul style="list-style-type: none"> - Berorientasi Pada Pelayanan - Empatik - Komunikatif - Perbaikan Terus – Menerus - Semangat Untuk Berprestasi 3. Kompetensi Skill <ul style="list-style-type: none"> - SDM yang memiliki ketrampilan dan pengetahuan komputer dan aplikasi SIAK
5	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi Atasan Langsung. 2. Dilakukan Sistem Pengendalian Internal dan Pengawasan fungsional dari Inspektorat Kota Metro.

6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan Sesuai SP dan SOP 2. Sesuai Maklumat Pelayanan. 3. Dokumen Akte Perkawinan yang diterbitkan diberikan cepat, tepat lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan secara yuridis formal dan dipergunakan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Alat Pemadam Api Ringan (APAR) - Jalur Evakuasi Darurat Bencana - Kotak P3K - Pengawasan ruang pelayanan dan parkir dilengkapi CCTV - Jaminan Keamanan Data Pemohon melalui ruang arsip.
8	Evaluasi Kinerja Penyelenggara	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi dan pengawasan terhadap kegiatan dilakukan setiap saat jika terjadi kesalahan dan perubahan atas peraturan pelaksanaan 2. Evaluasi melalui Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dilakukan disetiap semester I dan II 3. Evaluasi melalui monitoring, evaluasi dan pelaporan (Monev) di 22 kelurahan dan 5 Kecamatan

Metro, 23 Maret 2021
Pimpinan Penyelenggara Pelayanan

1	Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	:	
2	Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	:	
3	Kabid Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan (PIAK) dan Pemanfaatan Data	:	
4	Kabid Pelayanan Pencatatan Sipil	:	
5	Kabid Pelayanan Pendaftaran Penduduk	:	

MENGESAHKAN
KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA METRO





STANDAR PELAYANAN AKTA PERCERAIAN

Standar Pelayanan Publik Akta Perceraian Bagian Service Delivery

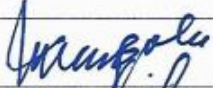


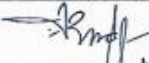

No	Komponen	Uraian
1	Produk	1. AKTA PERCERAIAN
2	Persyaratan	Mengisi formulir F-2.01 dengan melampirkan : a) Putusan pengadilan tentang perceraian yang mempunyai kekuatan hukum tetap. b) Akta Perkawinan Suami Istri. c) Asli KTP dan KK Suami Istri. Bagi orang asing ditambah : a). Asli dan foto copy paspor b). Asli dan foto copy imigrasi.
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<pre> graph TD A[Penduduk mengambil nomor antrian] --> B[Penduduk mengisi dan menandatangani formulir permohonan dilengkapi dengan persyaratan yang dibutuhkan dan diserahkan kepada petugas loket.] B --> C[Penyerahan Akta Perceraian Kepada Pemohon] </pre>
4	Jangka Waktu Pelayanan	Masa Normal 20 -30 Menit Masa Pandemi COVID-19 - Pendaftaran Online Via Whatsapp 5 Menit (Nomor yang tertera di Pengumuman) - Proses Verifikasi dan Penerbitan 20 Menit - Pengambilan Dokumen 5 Menit (Sesuai Protap Covid-19) sejak berkas dinyatakan lengkap dan diterima oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro
5	Biaya	Tidak Dikenakan Biaya/ GRATIS , seluruh biaya penerbitan Akta Perceraian dibebankan kepada Dana Alokasi Khusus Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro dan APBD Kota Metro.
	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	1. Pengaduan dan saran lewat Kotak Saran. 2. Saran dan Pengaduan dilakukan secara tertulis kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. 3. Saran dan Pengaduan • Website : http://dukcapil.metrokota.go.id • Bloger : http://dukcapilkotametro.bogspot.co.id • Facebook : Dinas Dukcapil Kota Metro • SMS / WA : 082269099799 • Instagram : @disdukcapilkotametro

Standar Pelayanan Publik Akta Perceraian Bagian *Manufacturing*

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik; 2. Undang – Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Adminstrasi Kependudukan. 4. Perpres Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 5. Permendagri Nomor 19 Tahun 2012 tentang Pedoman Pendokumentasian Hasil Pendaftaran Penduduk Pencatatan Sipil; 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2012 Tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan; 7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan; 8. Permendagri Nomor 14 Tahun 2015 tentang Pedoman Pendataan Penduduk Nonpermanen. 9. Permendagri No.2 Tahun 2016 Tentang Kartu Identitas Anak (KIA); 10. Permendagri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Adminstrasi Kependudukan. 11. Permendagri Nomor 108 Tahun 2018 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 12. Permendagri Nomor 109 Tahun 2018 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil Peraturan. 13. Permendagri Nomor 07 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring. 14. Permendagri Nomor 96 Tahun 2019 Tentang Pendataan dan Penerbitan Dokumen Kependudukan bagi Penduduk Rentan Administrasi Kependudukan. 15. Peraturan Daerah Kota Metro Nomor 12 Tahun 2018 tentang perubahan kedua atas Peraturan Daerah Kota Metro Nomor 5 Tahun 2011 Tentang Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 16. Peraturan Walikota Metro Nomor 12 Tahun 2018 Tentang Percepatan Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil Melalui Program Nyesak/Mencari, Nyesung/ Menjemput dan Ngattak/Mengantar . 17. Peraturan Walikota Metro Nomor 13 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Metro Nomor 06 Tahun 2016 Tentang Tatacara Penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA) 18. Peraturan Walikota Metro Nomor 25 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.
2	Sarana Prasarana / fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Gedung Pelayanan yang Representatif 2. Ruang Ber AC 3. Kursi Tunggu 4. Televisi 5. WIFI

		<ol style="list-style-type: none"> 6. Meja Tulis Pelayanan 7. Mesin Antri 8. Card Reader 9. Toilet Bersih 10. Toilet Disabilitas 11. Ruang Laktasi 12. Musik Player 13. Kursi Roda dan Tongkat 14. Sarana Bermain Anak 15. Formulir F2.41 16. Ballpoint 17. Komputer aplikasi SIAK versi 7.3.4 18. Printer 19. Meja Tulis Pelayanan 20. Rak Dokumen Permohonan Akta Pencatatan Sipil 21. Halaman parkir terpisah antara roda 2 (dua) dan 4 (empat) Gratis. 22. Pojok rokok. 23. Monitor lacak dokumen. 24. Pengisian daya HP.
3	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penerima berkas memverifikasi persyaratan 1 orang. 2. Petugas entry cetak Akta Perceraian 1 orang. 3. Petugas yang menyerahkan dokumen Akta 1 orang.
4	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kompetensi umum yang dibutuhkan sbb : <ul style="list-style-type: none"> - Minimal Pendidikan formal SMA/ D3 - Persyaratan fisik sehat, ramah dan tanggap, teliti 2. Kompetensi Bidang : <ul style="list-style-type: none"> - Berorientasi Pada Pelayanan - Empatik - Komunikatif - Perbaikan Terus – Menerus - Semangat Untuk Berprestasi 3. Kompetensi Skill <ul style="list-style-type: none"> - SDM yang memiliki ketrampilan dan pengetahuan komputer dan aplikasi SIAK
5	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi Atasan Langsung. 2. CCTV 3. Apel Pagi dan Apel Sore, serta Absen 4. Briefing 5. Dilakukan Sistem Pengendalian Internal dan Pengawasan fungsional dari Inspektorat Kota Metro.
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan Sesuai SP dan SOP 2. Sesuai Maklumat Pelayanan 3. Dokumen Akta Perceraian yang diterbitkan diberikan cepat, tepat lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan secara yuridis formal dan dipergunakan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Alat Pemadam Api Ringan (APAR) - Jalur Evakuasi Darurat Bencana - Kotak P3K - Pengawasan ruang pelayanan dan parkir dilengkapi CCTV - Jaminan Keamanan Data Pemohon melalui ruang arsip.
8	Evaluasi Kinerja Penyelenggara	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi dan pengawasan terhadap kegiatan dilakukan setiap saat jika terjadi kesalahan dan perubahan atas peraturan pelaksanaan 2. Evaluasi melalui Survei Indek Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dilakukan disetiap semester I dan II 3. Evaluasi melalui monitoring, evaluasi dan pelaporan (Monev) di 22 kelurahan dan 5 Kecamatan

Metro, 23 Maret 2021
Pimpinan Penyelenggara Pelayanan

1	Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	:	
2	Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	:	
3	Kabid Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan (PIAK) dan Pemanfaatan Data	:	
4	Kabid Pelayanan Pencatatan Sipil	:	
5	Kabid Pelayanan Pendaftaran Penduduk	:	

MENGESAHKAN
KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA METRO


Dra. **MARIA FITRI JAYASINGA, M.Pd**
NIP: 196303011983032006



STANDAR PELAYANAN AKTA PENGAKUAN, PENGESAHAN, DAN PENGANGKATAN ANAK

Standar Pelayanan Publik Akta Pengakuan, Pengesahan dan Pengangkatan Anak Bagian Service Delivery

No	Komponen	Uraian
1	Produk	<ol style="list-style-type: none"> 1. AKTA PENGAKUAN ANAK 2. AKTA PENGESAHAN ANAK 3. AKTA PENGANGKATAN ANAK
2	Persyaratan	<p>A. AKTA PENGAKUAN ANAK Mengisi Formulir F2.01 dengan melampirkan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Surat pengakuan anak dari ayah biologis yang disetujui oleh ibu kandung.. 2. Kutipan akta kelahiran 3. Fotocopy KK dan KTP Orang tua Kandung <p>B. AKTA PENGESAHAN ANAK Mengisi Formulir F2.01 dengan melampirkan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kutipan Akta Kelahiran. 2. Asli dan Fotocopy kutipan Akta Perkawinan 3. Asli dan Fotocopy KK dan KTP pemohon. <p>C. AKTA PENGANGKATAN ANAK Mengisi Formulir F2.01 dengan melampirkan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Penetapan Pengadilan tentang pengangkatan anak. 2. KK dan KTP orang tua yang mengangkat dan orang tua kandung 3. Kutipan Akta Kelahiran.
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<div style="text-align: center;"> <div style="background-color: #4a7ebb; color: white; padding: 10px; border-radius: 10px; margin-bottom: 10px;">Penduduk mengambil nomor antrian</div> <div style="font-size: 2em; color: #4a7ebb; margin: 5px 0;">↓</div> <div style="background-color: #c8e6c9; padding: 10px; border-radius: 10px; margin-bottom: 10px;">Penduduk mengisi dan menandatangani formulir permohonan dilengkapi dengan persyaratan yang dibutuhkan dan diserahkan kepada petugas loket.</div> <div style="font-size: 2em; color: #4a7ebb; margin: 5px 0;">↓</div> <div style="background-color: #f48fb1; padding: 10px; border-radius: 10px;">Penyerahan Akta Pengakuan, Pengesahan, dan Pengangkatan Anak yang sudah selesai kepada Pemohon</div> </div>
4	Jangka Waktu Pelayanan	<p>Masa Normal 20 -30 Menit</p> <p>Masa Pandemi COVID-19</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pendaftaran Online Via Whatsapp 5 Menit (Nomor hp petugas yang tertera di Pengumuman) - Proses Verifikasi dan Penerbitan 20 Menit - Pengambilan Dokumen 5 Menit (Sesuai Protap Covid-19) <p>sejak berkas dinyatakan lengkap dan diterima oleh Dinas</p>

		Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro
5	Biaya	Tidak Dikenakan Biaya/ GRATIS , seluruh biaya penerbitan Akta Pengesahan, Pengakuan dan Pengangkatan Anak dibebankan kepada Dana Alokasi Khusus Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro dan APBD Kota Metro.
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan dan saran lewat Kotak Saran. 2. Saran dan Pengaduan dilakukan secara tertulis kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. 3. Saran dan Pengaduan <ul style="list-style-type: none"> • Website : http://dukcapil.metrokota.go.id • Facebook : <i>Dinas Dukcapil Kota Metro</i> • SMS / WA : 082269099799 • Instagram : <i>@disdukcapilkotametro</i>

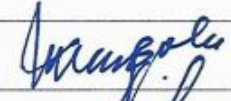

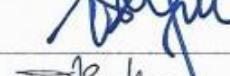

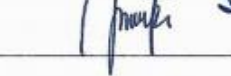
Standar Pelayanan Publik Akta Pengakuan, Pengesahan dan Pengangkatan Anak Bagian *Manufacturing*

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik; 2. Undang – Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Adminstrasi Kependudukan. 4. Perpres Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 5. Permendagri Nomor 19 Tahun 2012 tentang Pedoman Pendokumentasian Hasil Pendaftaran Penduduk Pencatatan Sipil; 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2012 Tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan; 7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan; 8. Permendagri Nomor 14 Tahun 2015 tentang Pedoman Pendataan Penduduk Nonpermanen. 9. Permendagri No.2 Tahun 2016 Tentang Kartu Identitas Anak (KIA); 10. Permendagri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Adminstrasi Kependudukan. 11. Permendagri Nomor 108 Tahun 2018 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 12. Permendagri Nomor 109 Tahun 2018 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil Peraturan. 13. Permendagri Nomor 07 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring. 14. Permendagri Nomor 96 Tahun 2019 Tentang Pendataan dan Penerbitan Dokumen Kependudukan bagi Penduduk Rentan Administrasi Kependudukan.

		<p>15. Peraturan Daerah Kota Metro Nomor 12 Tahun 2018 tentang perubahan kedua atas Peraturan Daerah Kota Metro Nomor 5 Tahun 2011 Tentang Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</p> <p>16. Peraturan Walikota Metro Nomor 12 Tahun 2018 Tentang Percepatan Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil Melalui Program Nyesak/Mencari, Nyesung/ Menjemput dan Ngattak/Mengantar .</p> <p>17. Peraturan Walikota Metro Nomor 13 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Metro Nomor 06 Tahun 2016 Tentang Tatacara Penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA)</p> <p>18. Peraturan Walikota Metro Nomor 25 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.</p>
2	Sarana Prasarana / fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Gedung Pelayanan yang Representatif 2. Ruang Ber AC 3. Kursi Tunggu 4. Televisi 5. WIFI 6. Meja Tulis Pelayanan 7. Mesin Antri 8. Card Reader 9. Toilet Bersih 10. Toilet Disabilitas 11. Ruang Laktasi 12. Musik Player 13. Kursi Roda dan Tongkat 14. Sarana Bermain Anak 15. Formulir F2.41 16. Ballpoint 17. Komputer aplikasi SIAK versi 7.3.4 18. Printer 19. Meja Tulis Pelayanan 20. Rak Dokumen Permohonan Akta Pencatatan Sipil 21. Halaman pakir terpisah antara roda 2 (dua) dan 4 (empat) Gratis. 22. Pojok rokok. 23. Monitor lacak dokumen. 24. Pengisian daya HP.
3	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penerima berkas memverifikasi dan validasi persyaratan 1 orang. 2. Petugas entry cetak Akta Pengesahan, Pengakuan dan Pengangkatan Anak 1 orang. 3. Petugas yang menyerahkan dokumen Akta Pencatatan Sipil 1 orang.
4	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kompetensi umum yang dibutuhkan sbb : <ul style="list-style-type: none"> - Minimal Pendidikan formal SMA/ D3 - Persyaratan fisik sehat, ramah dan tanggap , teliti 2. Kompetensi Bidang : <ul style="list-style-type: none"> - Berorientasi Pada Pelayanan - Empatik - Komunikatif - Perbaikan Terus – Menerus - Semangat Untuk Berprestasi 3. Kompetensi Skill <ul style="list-style-type: none"> - SDM yang memiliki ketrampilan dan pengetahuan komputer dan aplikasi SIAK
5	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi Atasan Langsung. 2. CCTV 3. Apel Pagi dan Apel Sore, serta Absen 4. Briefing 5. Dilakukan Sistem Pengendalian Internal dan Pengawasan fungsional dari Inspektorat Kota Metro.
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan Sesuai SP dan SOP 2. Sesuai Maklumat Pelayanan 3. Dokumen Akta Pengesahan, Pengakuan dan Pengangkatan Anak

		yang diterbitkan diberikan cepat, tepat lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan secara yuridis formal dan dipergunakan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Alat Pemadam Api Ringan (APAR) - Jalur Evakuasi Darurat Bencana - Kotak P3K - Pengawasan ruang pelayanan dan parkir dilengkapi CCTV. - Jaminan Keamanan Data Pemohon melalui ruang arsip.
8	Evaluasi Kinerja Penyelenggara	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi dan pengawasan terhadap kegiatan dilakukan setiap saat jika terjadi kesalahan dan perubahan atas peraturan pelaksanaan 2. Evaluasi melalui Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dilakukan disetiap semester I dan II 3. Evaluasi melalui monitoring, evaluasi dan pelaporan (Monev) di 22 kelurahan dan 5 Kecamatan

Metro, 23 Maret 2021
Pimpinan Penyelenggara Pelayanan

1	Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	:	
2	Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	:	
3	Kabid Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan (PIAK) dan Pemanfaatan Data	:	
4	Kabid Pelayanan Pencatatan Sipil	:	
5	Kabid Pelayanan Pendaftaran Penduduk	:	

MENGESAHKAN
KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA METRO



STANDAR PELAYANAN PENERBITAN KUTIPAN KE-II AKTA PENCATATAN SIPIL

Standar Pelayanan Publik Penerbitan Kutipan ke II Bagian Service Delivery

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Produk	PENERBITAN KUTIPAN KE-II AKTA PENCATATAN SIPIL
2	Persyaratan	6. Mengajukan permohonan dengan melampirkan : <ol style="list-style-type: none"> Surat Kehilangan dari kepolisian (Bila Akta Hilang) Kutipan Akta Pencatatan Sipil yang rusak, Bila Akta Rusak Penetapan Pengadilan Negeri Bila ada Perubahan Pada Akta 7. Fotocopy KTP-el 8. Fotocopy KK 9. Fotocopy Surat Nikah/ Akta Perkawinan
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<pre> graph TD A[Pemohon Mengambil no antrian] --> B[Penduduk mengisi dan menandatangani formulir permohonan serta melengkapi persyaratan] B --> C[Penyerahan dokumen yang sudah selesai kepada Pemohon.] </pre>
4	Jangka Waktu Pelayanan	Masa Normal 20 -30 Menit Masa Pandemi COVID-19 <ul style="list-style-type: none"> - Pendaftaran Online Via Whatsapp 5 Menit (Nomor yang tertera di Pengumuman) - Proses Verifikasi dan Penerbitan 20 Menit - Pengambilan Dokumen 5 Menit (Sesuai Protap Covid-19) <p>sejak berkas dinyatakan lengkap dan diterima oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro</p>
5	Biaya	Tidak Dikenakan Biaya/ GRATIS , seluruh biaya penerbitan Kutipan Ke II dibebankan kepada Dana Alokasi Khusus Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro.
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> Pengaduan dan saran lewat Kotak Saran. Saran dan Pengaduan dilakukan secara tertulis kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Saran dan Pengaduan <ul style="list-style-type: none"> • Website : http://dukcapil.metrokota.go.id • Facebook : <i>Dinas Dukcapil Kota Metro</i> • SMS / WA : 082269099799 • Instagram : <i>@disdukcapilkotametro</i>

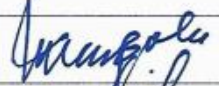

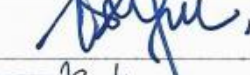

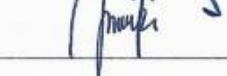
Standar Pelayanan Publik Penerbitan Kutipan ke II Bagian *Manufacturing*

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik; Undang – Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2006

		<p>Tentang Administrasi Kependudukan;</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Adminstrasi Kependudukan. 4. Perpres Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 5. Permendagri Nomor 19 Tahun 2012 tentang Pedoman Pendokumentasian Hasil Pendaftaran Penduduk Pencatatan Sipil; 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2012 Tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan; 7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan; 8. Permendagri Nomor 14 Tahun 2015 tentang Pedoman Pendataan Penduduk Nonpermanen. 9. Permendagri No.2 Tahun 2016 Tentang Kartu Identitas Anak (KIA); 10. Permendagri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Adminstrasi Kependudukan. 11. Permendagri Nomor 108 Tahun 2018 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 12. Permendagri Nomor 109 Tahun 2018 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil Peraturan. 13. Permendagri Nomor 07 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring. 14. Permendagri Nomor 96 Tahun 2019 Tentang Pendataan dan Penerbitan Dokumen Kependudukan bagi Penduduk Rentan Administrasi Kependudukan. 15. Peraturan Daerah Kota Metro Nomor 12 Tahun 2018 tentang perubahan kedua atas Peraturan Daerah Kota Metro Nomor 5 Tahun 2011 Tentang Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 16. Peraturan Walikota Metro Nomor 12 Tahun 2018 Tentang Percepatan Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil Melalui Program Nyesak/Mencari, Nyesung/ Menjemput dan Ngattak/Mengantar . 17. Peraturan Walikota Metro Nomor 13 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Metro Nomor 06 Tahun 2016 Tentang Tatacara Penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA) 18. Peraturan Walikota Metro Nomor 25 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.
2	Sarana Prasarana / fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Gedung Pelayanan yang Representatif 2. Ruang Ber AC 3. Kursi Tunggu 4. Televisi 5. WIFI 6. Meja Tulis Pelayanan 7. Mesin Antri 8. Card Reader 9. Toilet Bersih 10. Toilet Disabilitas

		<ul style="list-style-type: none"> 11. Ruang Laktasi 12. Musik Player 13. Kursi Roda dan Tongkat 14. Sarana Bermain Anak 15. Formulir F2.41 16. Ballpoint 17. Komputer aplikasi SIAK versi 7.3.4 18. Printer 19. Meja Tulis Pelayanan 20. Rak Dokumen Permohonan Akta Pencatatan Sipil 21. Halaman parkir terpisah antara roda 2 (dua) dan 4 (empat) Gratis. 22. Pojok rokok.Monitor lacak dokumen. 23. Pengisian daya HP. 	
3	Jumlah Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> 1. Penerima berkas memverifikasi dan validasi persyaratan orang. 1 orang. 2. Petugas entry cetak Kutipan ke II Akta Pencatatan Sipil 1 orang. 3. Petugas yang menyerahkan dokumen bio data kependudukan 1 orang. 	
4	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> 1. Kompetensi umum yang dibutuhkan sbb : <ul style="list-style-type: none"> - Minimal Pendidikan formal SMA/ D3 - Persyaratan fisik sehat, ramah dan tanggap , teliti 2. Kompetensi Bidang : <ul style="list-style-type: none"> - Berorientasi Pada Pelayanan - Empatik - Komunikatif - Perbaikan Terus – Menerus - Semangat Untuk Berprestasi 3. Kompetensi Skill <ul style="list-style-type: none"> - SDM yang memiliki ketrampilan dan pengetahuan komputer dan aplikasi SIAK 	
5	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> 1. Supervisi Atasan Langsung. 2. CCTV 3. Apel Pagi dan Apel Sore, serta Absen 4. Briefing 5. Dilakukan Sistem Pengendalian Internal dan Pengawasan fungsional dari Inspektorat Kota Metro. 	
6	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan Sesuai SP dan SOP 2. Sesuai Maklumat Pelayanan 3. Dokumen Kutipan ke II akta Pencatatan Sipil yang diterbitkan diberikan cepat, tepat lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan dan dipergunakan. 	
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Kutipan Ke II Akta Pencatatan Sipil dapat dipertanggungjawabkan secara yuridis formal oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. - Alat Pemadam Api Ringan (APAR) - Jalur Evakuasi Darurat Bencana - Kotak P3K - Pengawasan ruang pelayanan dan parkir dilengkapi CCTV - Jaminan Keamanan Data Pemohon melalui ruang arsip. 	
8	Evaluasi Kinerja Penyelenggara	<ul style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi dan pengawasan terhadap kegiatan dilakukan setiap saat jika terjadi kesalahan dan perubahan atas peraturan pelaksanaan 2. Evaluasi melalui Survei Indek Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dilakukan disetiap semester I dan II 3. Evaluasi melalui monitoring, evaluasi dan pelaporan (Monev) di 22 kelurahan dan 5 Kecamatan 	

Metro, 23 Maret 2021
Pimpinan Penyelenggara Pelayanan

1	Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	:	
2	Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	:	
3	Kabid Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan (PIAK) dan Pemanfaatan Data	:	
4	Kabid Pelayanan Pencatatan Sipil	:	
5	Kabid Pelayanan Pendaftaran Penduduk	:	

MENGESAHKAN
KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA METRO





STANDAR PELAYANAN PERUBAHAN STATUS KEWARGANEGARAAN DARI WNA KE WNI

Standar Pelayanan Publik Perubahan Status Kewarganegaraan Bagian Service Delivery

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Produk	PERUBAHAN STATUS KEWARGANEGARAAN DARI WNA KE WNI
2	Persyaratan	Mengisi Form Permohonan F20.01 dengan melampirkan: <ol style="list-style-type: none"> 1. Salinan Keputusan Presiden mengenai perubahan status Kewarganegaraan menjadi WNI. 2. Salinan keputusan Menteri yang bidang tugasnya meliputi urusan Kewarganegaraan. 3. Fotocopy KTP-el 4. Fotocopy KK 5. Fotocopy Surat Surat Nikah/Akta Nikah bagi yang sudah menikah. 6. Fotocopy Pasport
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<div style="border: 1px solid black; padding: 10px; margin-bottom: 10px; background-color: #4a7ebb; color: white; border-radius: 5px;"> Pemohon Mengambil no antrian </div> <div style="text-align: center; margin-bottom: 10px;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; margin-bottom: 10px; background-color: #90ee90; border-radius: 5px;"> Penduduk mengisi dan menandatangani formulir permohonan dan melengkapi prsyaratan </div> <div style="text-align: center; margin-bottom: 10px;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; background-color: #ffb6c1; border-radius: 5px;"> Penyerahan dokumen yang sudah selesai kepada Pemohon. </div>
4	Jangka Waktu Pelayanan	<p>Masa Normal 20 -30 Menit</p> <p>Masa Pandemi COVID-19</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pendaftaran Online Via Whatsapp 5 Menit (Nomor yang tertera di Pengumuman) - Proses Verifikasi dan Penerbitan 20 Menit - Pengambilan Dokumen 5 Menit (Sesuai Protap Covid-19) <p>sejak berkas dinyatakan lengkap dan diterima oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro</p>
5	Biaya	Tidak Dikenakan Biaya/ GRATIS , seluruh biaya penerbitan Perubahan Status Kewarganegaraan dibebankan kepada Dana Alokasi Khusus Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro dan APBD Kota Metro.

6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan dan saran lewat Kotak Saran. 2. Saran dan Pengaduan dilakukan secara tertulis kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. 3. Saran dan Pengaduan <ul style="list-style-type: none"> • Website : http://dukcapil.metrokota.go.id • Facebook : <i>Dinas Dukcapil Kota Metro</i> • SMS / WA : 082269099799 • Instagram : @disdukcapilkotametro
---	--	--

Standar Pelayanan Publik Perubahan Status Kewarganegaraan Bagian *Manufacturing*

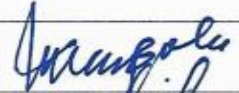



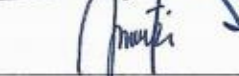
No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik; 2. Undang – Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Adminstrasi Kependudukan. 4. Perpres Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 5. Permendagri Nomor 19 Tahun 2012 tentang Pedoman Pendokumentasian Hasil Pendaftaran Penduduk Pencatatan Sipil; 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2012 Tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan; 7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan; 8. Permendagri Nomor 14 Tahun 2015 tentang Pedoman Pendataan Penduduk Nonpermanen. 9. Permendagri No.2 Tahun 2016 Tentang Kartu Identitas Anak (KIA); 10. Permendagri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Adminstrasi Kependudukan. 11. Permendagri Nomor 108 Tahun 2018 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 12. Permendagri Nomor 109 Tahun 2018 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil Peraturan. 13. Permendagri Nomor 07 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring. 14. Permendagri Nomor 96 Tahun 2019 Tentang Pendataan dan Penerbitan Dokumen Kependudukan bagi Penduduk Rentan Administrasi Kependudukan. 15. Peraturan Daerah Kota Metro Nomor 12 Tahun 2018 tentang perubahan kedua atas Peraturan Daerah Kota Metro Nomor 5 Tahun 2011 Tentang Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 16. Peraturan Walikota Metro Nomor 12 Tahun 2018

		<p>Tentang Percepatan Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil Melalui Program Nyesak/Mencari, Nyesung/ Menjemput dan Ngattak/Mengantar .</p> <p>17. Peraturan Walikota Metro Nomor 13 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Metro Nomor 06 Tahun 2016 Tentang Tatacara Penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA)</p> <p>18. Peraturan Walikota Metro Nomor 25 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.</p>
2	Sarana Prasarana / fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Gedung Pelayanan yang Representatif 2. Ruang Ber AC 3. Kursi Tunggu 4. Televisi 5. WIFI 6. Meja Tulis Pelayanan 7. Mesin Antri 8. Card Reader 9. Toilet Bersih 10. Toilet Disabilitas 11. Ruang Laktasi 12. Musik Player 13. Kursi Roda dan Tongkat 14. Sarana Bermain Anak 15. Formulir F2.41 16. Ballpoint 17. Komputer aplikasi SIAK versi 7.3.4 18. Printer 19. Meja Tulis Pelayanan 20. Rak Dokumen Permohonan Akta Pencatatan Sipil. 21. Halaman parkir terpisah antara roda 2 (dua) dan 4 (empat) Gratis. 22. Pojok rokok. 23. Monitor lacak dokumen. 24. Pengisian daya HP.
3	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penerima berkas memverifikasi dan validasi persyaratan 1 orang. 2. Petugas entry cetak Surat Keterangan Status Kewarganegaraan 1 orang. 3. Petugas yang menyerahkan dokumen bio data kependudukan 1 orang.
4	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kompetensi umum yang dibutuhkan sbb : <ul style="list-style-type: none"> - Minimal Pendidikan formal SMA/ D3 - Persyaratan fisik sehat, ramah dan tanggap , teliti 2. Kompetensi Bidang : <ul style="list-style-type: none"> - Berorientasi Pada Pelayanan - Empatik - Komunikatif - Perbaikan Terus – Menerus - Semangat Untuk Berprestasi 3. Kompetensi Skill <ul style="list-style-type: none"> - SDM yang memiliki ketrampilan dan pengetahuan komputer dan aplikasi SIAK
5	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi Atasan Langsung. 2. CCTV 3. Apel Pagi dan Apel Sore, serta Absen 4. Briefing 5. Dilakukan Sistem Pengendalian Internal dan Pengawasan fungsional dari Inspektorat Kota Metro.
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan Sesuai SP dan SOP 2. Sesuai Maklumat Pelayanan 3. Dokumen Surat Keterangan Status Kewarganegaraan yang diterbitkan diberikan cepat, tepat lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan dan dipergunakan

7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Surat Keterangan Perubahan Status Kewarganegaraan dapat dipertanggungjawabkan secara yuridis formal oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. - Alat Pemadam Api Ringan (APAR) - Jalur Evakuasi Darurat Bencana - Kotak P3K - Pengawasan ruang pelayanan dan parkir dilengkapi CCTV - Jaminan Keamanan Data Pemohon melalui ruang arsip.
8	Evaluasi Kinerja Penyelenggara	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi dan pengawasan terhadap kegiatan dilakukan setiap saat jika terjadi kesalahan dan perubahan atas peraturan pelaksanaan 2. Evaluasi melalui Survei Indek Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dilakukan disetiap semester I dan II 3. Evaluasi melalui monitoring, evaluasi dan pelaporan (Monev) di 22 kelurahan dan 5 Kecamatan

Metro, 23 Maret 2021

Pimpinan Penyelenggara Pelayanan

1	Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	:	
2	Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	:	
3	Kabid Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan (PIAK) dan Pemanfaatan Data	:	
4	Kabid Pelayanan Pencatatan Sipil	:	
5	Kabid Pelayanan Pendaftaran Penduduk	:	

MENGESAHKAN
KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA METRO





STANDAR PELAYANAN PENERBITAN SURAT TANDA BUKTI PELAPORAN AKTA PENCATATAN SIPIL LUAR NEGERI

Standar Pelayanan Publik Penerbitan Surat Tanda Bukti Pelaporan Akta Pencatatan Sipil Luar Negeri
Bagian *Service Delivery*

No	Komponen	Uraian
1	Produk	SURAT TANDA LAPORAN AKTA PENCATATAN SIPIL LUAR NEGERI
2	Persyaratan	Mengisi formulir F2.01 untuk Pelaporan kelahiran dan Formulir F2.32 untuk pelaporan kematian dengan melampirkan <ol style="list-style-type: none"> a. Akta Pencatatan Sipil yang dilegalisasi oleh Kementerian Luar Negeri b. Akta Pencatatan Sipil yang diterjemahkan oleh Penterjemah resmi dan tersumpah c. KTP dan KK d. Paspor e. Pas Photo 4x6 berdampingan untuk Pelaporan Perkawinan
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<div style="text-align: center;"> <div style="border: 1px solid black; background-color: #4a7ebb; color: white; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">Pemohon Mengambil no antrian</div> <div style="font-size: 2em; margin: 0 0 10px 0;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; background-color: #90ee90; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">Penduduk mengisi dan menandatangani formulir permohonan</div> <div style="font-size: 2em; margin: 0 0 10px 0;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; background-color: #ffb6c1; padding: 5px;">Penyerahan dokumen yang sudah selesai kepada Pemohon.</div> </div>
4	Jangka Waktu Pelayanan	<p>Masa Normal 20 -30 Menit</p> <p>Masa Pandemi COVID-19</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pendaftaran Online Via Whatsapp (Nomor yang tertera di Pengumuman) 5 Menit - Proses Verifikasi dan Penerbitan 20 Menit - Pengambilan Dokumen (Sesuai Protap Covid-19) 5 Menit <p>sejak berkas dinyatakan lengkap dan diterima oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro</p>
5	Biaya	Tidak Dikenakan Biaya/ GRATIS , disebabkan seluruh biaya penerbitan Surat Tanda Laporan Pencatatan Sipil di Luar Negeri dibebankan kepada Dana Alokasi Khusus Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro dan APBD Kota Metro.
	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan dan saran lewat Kotak Saran. 2. Saran dan Pengaduan dilakukan secara tertulis kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. 3. Saran dan Pengaduan

		<ul style="list-style-type: none"> • Website : http://dukcapil.metrokota.go.id • Facebook : <i>Dinas Dukcapil Kota Metro</i> • SMS / WA : 082269099799 • Instagram : <i>@disdukcapilkotametro</i>
--	--	---

Standar Pelayanan Publik Penerbitan Surat Tanda Bukti Pelaporan Akta Pencatatan Sipil Luar Negeri Bagian
Manufacturing

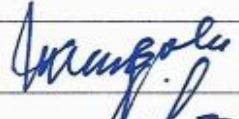
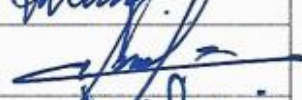
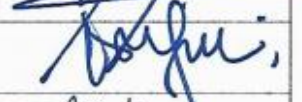
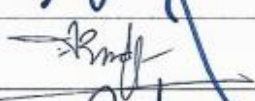
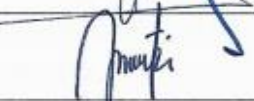
No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik; 2. Undang – Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Adminstrasi Kependudukan. 4. Perpres Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 5. Permendagri Nomor 12 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pencatatan Perkawinan dan Pelaporan Akta yang diterbitkan Negara Lain. 6. Permendagri Nomor 19 Tahun 2012 tentang Pedoman Pendokumentasian Hasil Pendaftaran Penduduk Pencatatan Sipil; 7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2012 Tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan; 8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan; 9. Permendagri Nomor 14 Tahun 2015 tentang Pedoman Pendataan Penduduk Nonpermanen. 10. Permendagri No.2 Tahun 2016 Tentang Kartu Identitas Anak (KIA); 11. Permendagri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Adminstrasi Kependudukan. 12. Permendagri Nomor 108 Tahun 2018 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 13. Permendagri Nomor 109 Tahun 2018 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil Peraturan. 14. Permendagri Nomor 07 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring. 15. Permendagri Nomor 96 Tahun 2019 Tentang Pendataan dan Penerbitan Dokumen Kependudukan bagi Penduduk Rentan Administrasi Kependudukan. 16. Peraturan Daerah Kota Metro Nomor 12 Tahun 2018 tentang perubahan kedua atas Peraturan Daerah Kota Metro Nomor 5 Tahun 2011 Tentang Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 17. Peraturan Walikota Metro Nomor 12 Tahun 2018 Tentang Percepatan Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil Melalui Program Nyesak/Mencari,

		<p>Nyesung/ Menjemput dan Ngattak/Mengantar .</p> <p>18. Peraturan Walikota Metro Nomor 13 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Metro Nomor 06 Tahun 2016 Tentang Tatacara Penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA)</p> <p>19. Peraturan Walikota Metro Nomor 25 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.</p>
2	Sarana Prasarana / fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Gedung Pelayanan yang Representatif 2. Ruang Ber AC 3. Kursi Tunggu 4. Televisi 5. WIFI 6. Meja Tulis Pelayanan 7. Mesin Antri 8. Card Reader 9. Toilet Bersih 10. Toilet Disabilitas 11. Ruang Laktasi 12. Musik Player 13. Kursi Roda dan Tongkat 14. Sarana Bermain Anak 15. Formulir F2.41 16. Ballpoint 17. Komputer aplikasi SIAK versi 7.3.4 18. Printer 19. Meja Tulis Pelayanan 20. Rak Dokumen Permohonan Akta Pencatatan Sipil. 21. Halaman parkir terpisah antara roda 2 (dua) dan 4 (empat) Gratis. 22. Pojok rokok. 23. Monitor lacak dokumen. 24. Pengisian daya HP.
3	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penerima berkas memverifikasi dan validasi persyaratan 1 orang. 2. Petugas entry cetak Surat Tanda Bukti Pelaporan Pencatatan Sipil Luar Negeri 1 orang. 3. Petugas yang menyerahkan dokumen biodata kependudukan 1 orang.
4	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kompetensi umum yang dibutuhkan sbb : <ul style="list-style-type: none"> - Minimal Pendidikan formal SMA/ D3 - Persyaratan fisik sehat, ramah dan tanggap , teliti 2. Kompetensi Bidang : <ul style="list-style-type: none"> - Berorientasi Pada Pelayanan - Empatik - Komunikatif - Perbaikan Terus – Menerus - Semangat Untuk Berprestasi 3. Kompetensi Skill <ul style="list-style-type: none"> - SDM yang memiliki ketrampilan dan pengetahuan komputer dan aplikasi SIAK
5	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi Atasan Langsung. 2. Dilakukan Sistem Pengendalian Internal dan Pengawasan fungsional dari Inspektorat Kota Metro.
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan Sesuai SP dan SOP 2. Sesuai Maklumat Pelayanan 3. Dokumen Surat Tanda Bukti Pelaporan Pencatatan Sipil Luar Negeri yang diterbitkan diberikan cepat, tepat lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Surat Tanda Laporan Pencatatan Sipil di Luar Negeri dapat dipertanggungjawabkan secara yuridis formal oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. - Alat Pemadam Api Ringan (APAR) - Jalur Evakuasi Darurat Bencana - Kotak P3K

		<ul style="list-style-type: none"> - Pengawasan ruang pelayanan dan parkir dilengkapi CCTV - Jaminan Keamanan Data Pemohon melalui ruang arsip.
8	Evaluasi Kinerja Penyelenggara	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi dan pengawasan terhadap kegiatan dilakukan setiap saat jika terjadi kesalahan dan perubahan atas peraturan pelaksanaan. 2. Evaluasi melalui Survei Indek Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dilakukan disetiap semester I dan II 3. Evaluasi melalui monitoring, evaluasi dan pelaporan (Monev) di 22 kelurahan dan 5 Kecamatan

Metro, 23 Maret 2021

Pimpinan Penyelenggara Pelayanan

1	Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	:	
2	Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	:	
3	Kabid Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan (PIAK) dan Pemanfaatan Data	:	
4	Kabid Pelayanan Pencatatan Sipil	:	
5	Kabid Pelayanan Pendaftaran Penduduk	:	

MENGESAHKAN
KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA METRO





STANDAR PELAYANAN SURAT KETERANGAN PEMBATALAN PERKAWINAN

Standar Pelayanan Publik Surat Keterangan Pembatalan Perkawinan Bagian Service Delivery

No	Komponen	Uraian
1	Produk	SURAT KETERANGAN PEMBATALAN PERKAWINAN
2	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengisi formulir Pembatalan Perkawinan F2.01 dengan melampirkan : <ol style="list-style-type: none"> a. Putusan pengadilan tentang pembatalan perkawinan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap b. Kutipan Akta Perkawinan c. Fotocopy KTP dan KK suami dan istri
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<div style="text-align: center;"> <div style="border: 1px solid black; background-color: #d9e1f2; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">Penduduk mengambil nomor antrian</div> <div style="font-size: 2em; margin: 0 0 10px 0;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; background-color: #4f81bd; color: white; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">Penduduk mengisi dan menandatangani formulir permohonan dilengkapi dengan persyaratan yang dibutuhkan dan diserahkan kepada petugas loket.</div> <div style="font-size: 2em; margin: 0 0 10px 0;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; background-color: #c6e0b4; padding: 5px;">Penyerahan Surat Keterangan Pembatalan Perkawinan yang sudah selesai kepada Pemohon.</div> </div>
4	Jangka Waktu Pelayanan	<p>Masa Normal 20 -30 Menit</p> <p>Masa Pandemi COVID-19</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pendaftaran Online Via Whatsapp (Nomor yang tertera di Pengumuman) 5 Menit - Proses Verifikasi dan Penerbitan 20 Menit - Pengambilan Dokumen (Sesuai Protap Covid-19) 5 Menit <p>sejak berkas dinyatakan lengkap dan diterima oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro</p>
5	Biaya	Tidak Dikenakan Biaya/ GRATIS , seluruh biaya penerbitan Surat Keterangan Pembatalan Perkawinan dibebankan kepada Dana Alokasi Khusus Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro dan APBD Kota Metro.
	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan dan saran lewat Kotak Saran. Saran dan Pengaduan dilakukan secara tertulis kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. 2. Saran dan Pengaduan <ul style="list-style-type: none"> • Website : http://dukcapil.metrokota.go.id • Facebook : Dinas Dukcapil Kota Metro • SMS / WA : 082269099799 • Instagram : @disdukcapilkotametro

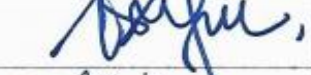
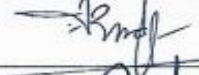
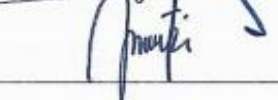
Standar Pelayanan Publik Surat Keterangan Pembatalan Perkawinan Bagian *Manufacturing*

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik; 2. Undang – Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Adminstrasi Kependudukan. 4. Perpres Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 5. Permendagri Nomor 19 Tahun 2012 tentang Pedoman Pendokumentasian Hasil Pendaftaran Penduduk Pencatatan Sipil; 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2012 Tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan; 7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan; 8. Permendagri Nomor 14 Tahun 2015 tentang Pedoman Pendataan Penduduk Nonpermanen. 9. Permendagri No.2 Tahun 2016 Tentang Kartu Identitas Anak (KIA); 10. Permendagri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Adminstrasi Kependudukan. 11. Permendagri Nomor 108 Tahun 2018 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 12. Permendagri Nomor 109 Tahun 2018 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil Peraturan. 13. Permendagri Nomor 07 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring. 14. Permendagri Nomor 96 Tahun 2019 Tentang Pendataan dan Penerbitan Dokumen Kependudukan bagi Penduduk Rentan Administrasi Kependudukan. 15. Peraturan Daerah Kota Metro Nomor 12 Tahun 2018 tentang perubahan kedua atas Peraturan Daerah Kota Metro Nomor 5 Tahun 2011 Tentang Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 16. Peraturan Walikota Metro Nomor 12 Tahun 2018 Tentang Percepatan Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil Melalui Program Nyesak/Mencari, Nyesung/ Menjemput dan Ngattak/Mengantar . 17. Peraturan Walikota Metro Nomor 13 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Metro Nomor 06 Tahun 2016 Tentang Tatacara Penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA) 18. Peraturan Walikota Metro Nomor 25 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.
2	Sarana Prasarana / fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Gedung Pelayanan yang Representatif 2. Ruang Ber AC 3. Kursi Tunggu 4. Televisi

		<ol style="list-style-type: none"> 5. WIFI 6. Meja Tulis Pelayanan 7. Mesin Antri 8. Card Reader 9. Toilet Bersih 10. Toilet Disabilitas 11. Ruang Laktasi 12. Musik Player 13. Kursi Roda dan Tongkat 14. Sarana Bermain Anak 15. Formulir F2.41 16. Ballpoint 17. Komputer aplikasi SIAK versi 7.3.4 18. Printer 19. Meja Tulis Pelayanan 20. Rak Dokumen Permohonan Akta Pencatatan Sipil. 21. Halaman parkir terpisah antara roda 2 (dua) dan 4 (empat) Gratis. 22. Pojok rokok. 23. Monitor lacak dokumen. 24. Pengisian daya HP.
3	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penerima berkas memverifikasi persyaratan 1orang. 2. Dilakukannya Pencatatan Pembatalan Perkawinan 3. Petugas entry cetak Surat Keterangan Pembatalan Akta Perkawinan 4. Petugas yang menyerahkan Surat Keterangan Pembatalan Akta Perkawinan 1 orang.
p	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kompetensi umum yang dibutuhkan sbb : <ul style="list-style-type: none"> - Minimal Pendidikan formal SMA/ D3 - Persyaratan fisik sehat, ramah dan tanggap , teliti 2. Kompetensi Bidang : <ul style="list-style-type: none"> - Berorientasi Pada Pelayanan - Empatik - Komunikatif - Perbaikan Terus – Menerus - Semangat Untuk Berprestasi 3. Kompetensi Skill <ul style="list-style-type: none"> - SDM yang memiliki ketrampilan dan pengetahuan komputer dan aplikasi SIAK
5	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi Atasan Langsung. 2. CCTV 3. Apel Pagi dan Apel Sore, serta Absen 4. Briefing 5. Dilakukan Sistem Pengendalian Internal dan Pengawasan fungsional dari Inspektorat Kota Metro..
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan Sesuai SP dan SOP 2. Sesuai Maklumat Pelayanan 3. Dokumen Surat Keterangan Pembatalan Akta Perkawinan yang diterbitkan diberikan cepat, tepat lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan secara yuridis formal dan dipergunakan
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Alat Pemadam Api Ringan (APAR) - Jalur Evakuasi Darurat Bencana - Kotak P3K - Pengawasan ruang pelayanan dan parkir dilengkapi CCTV <p>Jaminan Keamanan Data Pemohon melalui ruang arsip.</p>
8	Evaluasi Kinerja Penyelenggara	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi dan pengawasan terhadap kegiatan dilakukan setiap saat jika terjadi kesalahan dan perubahan atas peraturan pelaksanaan 2. Evaluasi melalui Survai Indek Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dilakukan disetiap semester I dan II 3. Evaluasi melalui monitoring, evaluasi dan pelaporan (Monev) di 22 kelurahan dan 5 Kecamatan

Metro, 23 Maret 2021

Pimpinan Penyelenggara Pelayanan

1	Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	:	
2	Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	:	
3	Kabid Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan (PIAK) dan Pemanfaatan Data	:	
4	Kabid Pelayanan Pencatatan Sipil	:	
5	Kabid Pelayanan Pendaftaran Penduduk	:	

MENGESAHKAN
KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA METRO





STANDAR PELAYANAN SURAT KETERANGAN PEMBATALAN PERCERAIAN

Standar Pelayanan Publik Penerbitan Surat Keterangan Pembatalan Perceraian Bagian *Service Delivery*

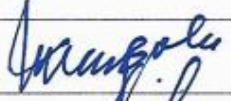

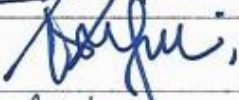

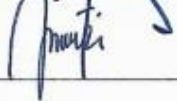
No	Komponen	Uraian
1	Produk	1. SURAT KETERANGAN PEMBATALAN PERCERAIAN
2	Persyaratan	1. Mengisi Formulir Pembatalan Perceraian F2.01 dengan melampirkan : a. Putusan pengadilan tentang pembatalan perceraian yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap b. Kutipan Akta Perceraian c. Fotocopy KTP dan KK suami dan istri
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<pre> graph TD A[Penduduk mengambil nomor antrian] --> B[Penduduk mengisi dan menandatangani formulir permohonan dilengkapi dengan persyaratan yang dibutuhkan dan diserahkan kepada petugas loket.] B --> C[Penyerahan Surat Keterangan Pembatalan Perceraian Kepada Pemohon] </pre>
4	Jangka Waktu Pelayanan	<p>Masa Normal 20 -30 Menit</p> <p>Masa Pandemi COVID-19</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pendaftaran Online Via Whatsapp 5 Menit (Nomor yang tertera di Pengumuman) - Proses Verifikasi dan Penerbitan 20 Menit - Pengambilan Dokumen 5 Menit (Sesuai Protap Covid-19) <p>sejak berkas dinyatakan lengkap dan diterima oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro</p>
5	Biaya	Tidak Dikenakan Biaya/ GRATIS , seluruh biaya penerbitan Surat Keterangan Pembatalan Perceraian dibebankan kepada Dana Alokasi Khusus Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro dan APBD Kota Metro.
	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>a. Pengaduan dan saran lewat Kotak Saran.</p> <p>b. Saran dan Pengaduan dilakukan secara tertulis kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.</p> <p>c. Saran dan Pengaduan</p> <ul style="list-style-type: none"> • Website : http://dukcapil.metrokota.go.id • Facebook : <i>Dinas Dukcapil Kota Metro</i> • SMS / WA : 082269099799 • Instagram : <i>@disdukcapilkotametro</i>

Standar Pelayanan Publik Surat Keterangan Pembatalan Perceraian Bagian *Manufacturing*

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik; 2. Undang – Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Adminstrasi Kependudukan. 4. Perpres Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 5. Permendagri Nomor 19 Tahun 2012 tentang Pedoman Pendokumentasian Hasil Pendaftaran Penduduk Pencatatan Sipil; 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2012 Tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan; 7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan; 8. Permendagri Nomor 14 Tahun 2015 tentang Pedoman Pendataan Penduduk Nonpermanen. 9. Permendagri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Adminstrasi Kependudukan. 10. Permendagri Nomor 108 Tahun 2018 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 11. Permendagri Nomor 109 Tahun 2018 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil Peraturan. 12. Permendagri Nomor 07 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring. 13. Permendagri Nomor 96 Tahun 2019 Tentang Pendataan dan Penerbitan Dokumen Kependudukan bagi Penduduk Rentan Administrasi Kependudukan. 14. Peraturan Daerah Kota Metro Nomor 12 Tahun 2018 tentang perubahan kedua atas Peraturan Daerah Kota Metro Nomor 5 Tahun 2011 Tentang Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 15. Peraturan Walikota Metro Nomor 12 Tahun 2018 Tentang Percepatan Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil Melalui Program Nyesak/Mencari, Nyesung/ Menjemput dan Ngattak/Mengantar . 16. Peraturan Walikota Metro Nomor 13 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Metro Nomor 06 Tahun 2016 Tentang Tatacara Penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA) 17. Peraturan Walikota Metro Nomor 25 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.
2	Sarana Prasarana / fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Gedung Pelayanan yang Representatif 2. Ruang Ber AC 3. Kursi Tunggu 4. Televisi 5. WIFI

		<ol style="list-style-type: none"> 6. Meja Tulis Pelayanan 7. Mesin Antri 8. Card Reader 9. Toilet Bersih 10. Toilet Disabilitas 11. Ruang Laktasi 12. Musik Player 13. Kursi Roda dan Tongkat 14. Sarana Bermain Anak 15. Formulir F2.41 16. Ballpoint 17. Komputer aplikasi SIAK versi 7.3.4 18. Printer 19. Meja Tulis Pelayanan 20. Rak Dokumen Permohonan Akta Pencatatan Sipil. 21. Halaman parkir terpisah antara roda 2 (dua) dan 4 (empat) Gratis. 22. Pojok rokok. 23. Monitor lacak dokumen. 24. Pengisian daya HP.
3	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penerima berkas memverifikasi persyaratan 1 orang. 2. Petugas entry cetak Surat Keterangan Pembatalan Perceraian 1 orang. 3. Petugas yang menyerahkan dokumen Surat Keterangan Pembatalan Perceraian 1 orang.
4	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kompetensi umum yang dibutuhkan sbb : <ul style="list-style-type: none"> - Minimal Pendidikan formal SMA/ D3 - Persyaratan fisik sehat, ramah dan tanggap, teliti 2. Kompetensi Bidang : <ul style="list-style-type: none"> - Berorientasi Pada Pelayanan - Empatik - Komunikatif - Perbaikan Terus – Menerus - Semangat Untuk Berprestasi 3. Kompetensi Skill <ul style="list-style-type: none"> - SDM yang memiliki ketrampilan dan pengetahuan komputer dan aplikasi SIAK
5	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi Atasan Langsung. 2. CCTV 3. Apel Pagi dan Apel Sore, serta Absen 4. Briefing 5. Dilakukan Sistem Pengendalian Internal dan Pengawasan fungsional dari Inspektorat Kota Metro.
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan Sesuai SP dan SOP 2. Sesuai Maklumat 3. Dokumen Pembatalan Perceraian yang diterbitkan diberikan cepat, tepat lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan secara yuridis formal dan dipergunakan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Alat Pemadam Api Ringan (APAR) - Jalur Evakuasi Darurat Bencana - Kotak P3K - Pengawasan ruang pelayanan dan parkir dilengkapi CCTV - Jaminan Keamanan Data Pemohon melalui ruang arsip.
8	Evaluasi Kinerja Penyelenggara	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi dan pengawasan terhadap kegiatan dilakukan setiap saat jika terjadi kesalahan dan perubahan atas peraturan pelaksanaan 2. Evaluasi melalui Survei Indek Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dilakukan disetiap semester I dan II 3. Evaluasi melalui monitoring, evaluasi dan pelaporan (Monev) di 22 kelurahan dan 5 Kecamatan

Metro, 23 Maret 2021
Pimpinan Penyelenggara Pelayanan

1	Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	:	
2	Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	:	
3	Kabid Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan (PIAK) dan Pemanfaatan Data	:	
4	Kabid Pelayanan Pencatatan Sipil	:	
5	Kabid Pelayanan Pendaftaran Penduduk	:	

MENGESAHKAN
KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA METRO





STANDAR PELAYANAN SURAT KETERANGAN PERISTIWA PENTING

Standar Pelayanan Publik Penerbitan Surat Keterangan Peristiwa Penting Bagian *Service Delivery*



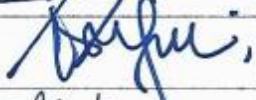
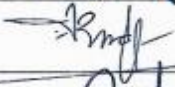
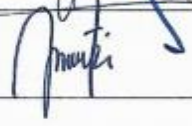
No	Komponen	Uraian
1	Produk	SURAT KETERANGAN PERISTIWA PENTING
2	Persyaratan	Mengisi Formulir F2.01 dengan melampirkan : 1. Penetapan Pengadilan Negeri mengenai Peristiwa Penting lainnya. 2. KTP dan KK 3. Akta Pencatatan Sipil yang berkaitan dengan Peristiwa penting
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<div style="text-align: center;"> <pre> graph TD A[Penduduk mengambil nomor antrian] --> B[Penduduk mengisi dan menandatangani formulir permohonan dilengkapi dengan persyaratan yang dibutuhkan dan diserahkan kepada petugas loket.] B --> C[Penyerahan Surat Keterangan Peristiwa Penting yang sudah selesai kepada Pemohon.] </pre> </div>
4	Jangka Waktu Pelayanan	Masa Normal 20 -30 Menit Masa Pandemi COVID-19 - Pendaftaran Online Via Whatsapp 5 Menit (Nomor yang tertera di Pengumuman) - Proses Verifikasi dan Penerbitan 20 Menit - Pengambilan Dokumen 5 Menit (Sesuai Protap Covid-19) sejak berkas dinyatakan lengkap dan diterima oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro
5	Biaya	Tidak Dikenakan Biaya/ GRATIS , seluruh biaya penerbitan Surat Keterangan Peristiwa penting dibebankan kepada Dana Alokasi Khusus Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro dan APBD Kota Metro.
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	1. Pengaduan dan saran lewat Kotak Saran. 2. Saran dan Pengaduan dilakukan secara tertulis kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. 3. Saran dan Pengaduan <ul style="list-style-type: none"> • Website : http://dukcapil.metrokota.go.id • Facebook : <i>Dinas Dukcapil Kota Metro</i> • SMS / WA : 082269099799 • Instagram : <i>@disdukcapilkotametro</i>

Standar Pelayanan Publik Surat Keterangan Peristiwa Penting Bagian *Manufacturing*

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik; 2. Undang – Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Adminstrasi Kependudukan. 4. Perpres Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 5. Permendagri Nomor 19 Tahun 2012 tentang Pedoman Pendokumentasian Hasil Pendaftaran Penduduk Pencatatan Sipil; 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2012 Tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan; 7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan; 8. Permendagri Nomor 14 Tahun 2015 tentang Pedoman Pendataan Penduduk Nonpermanen. 9. Permendagri No.2 Tahun 2016 Tentang Kartu Identitas Anak (KIA); 10. Permendagri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Adminstrasi Kependudukan. 11. Permendagri Nomor 108 Tahun 2018 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 12. Permendagri Nomor 109 Tahun 2018 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil Peraturan. 13. Permendagri Nomor 07 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring. 14. Permendagri Nomor 96 Tahun 2019 Tentang Pendataan dan Penerbitan Dokumen Kependudukan bagi Penduduk Rentan Administrasi Kependudukan. 15. Peraturan Daerah Kota Metro Nomor 12 Tahun 2018 tentang perubahan kedua atas Peraturan Daerah Kota Metro Nomor 5 Tahun 2011 Tentang Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 16. Peraturan Walikota Metro Nomor 12 Tahun 2018 Tentang Percepatan Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil Melalui Program Nyesak/Mencari, Nyesung/ Menjemput dan Ngattak/Mengantar . 17. Peraturan Walikota Metro Nomor 13 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Metro Nomor 06 Tahun 2016 Tentang Tatacara Penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA) 18. Peraturan Walikota Metro Nomor 25 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.
2	Sarana Prasarana / fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Gedung Pelayanan yang Representatif 2. Ruang Ber AC 3. Kursi Tunggu 4. Televisi

		<ol style="list-style-type: none"> 5. WIFI 6. Meja Tulis Pelayanan 7. Mesin Antri 8. Card Reader 9. Toilet Bersih 10. Toilet Disabilitas 11. Ruang Laktasi 12. Musik Player 13. Kursi Roda dan Tongkat 14. Sarana Bermain Anak 15. Formulir F2.41 16. Ballpoint 17. Komputer aplikasi SIAK versi 7.3.4 18. 19. Printer 20. Meja Tulis Pelayanan 21. Rak Dokumen Permohonan Akta Pencatatan Sipil 22. Halaman 221. 21. Halaman parkir terpisah antara roda 2 (dua) dan (empat) Gratis. 23. Pojok rokok. 24. Monitor lacak dokumen. 25. Pengisian daya HP.
3	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penerima berkas memverifikasi persyaratan 1 orang. 2. Petugas entry cetak Surat Keterangan Peristiwa Penting 1 orang. 3. Petugas yang menyerahkan Surat Keterangan Peristiwa Penting 1 orang.
4	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kompetensi umum yang dibutuhkan sbb : <ul style="list-style-type: none"> - Minimal Pendidikan formal SMA/ D3 - Persyaratan fisik sehat, ramah dan tanggap , teliti 2. Kompetensi Bidang : <ul style="list-style-type: none"> - Berorientasi Pada Pelayanan - Empatik - Komunikatif - Perbaikan Terus – Menerus - Semangat Untuk Berprestasi 3. Kompetensi Skill <ul style="list-style-type: none"> - SDM yang memiliki ketrampilan dan pengetahuan komputer dan aplikasi SIAK
5	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi Atasan Langsung. 2. CCTV 3. Apel Pagi dan Apel Sore, serta Absen 4. Briefing 5. Dilakukan Sistem Pengendalian Internal dan Pengawasan fungsional dari Inspektorat Kota Metro.
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan Sesuai SP dan SOP 2. Sesuai Maklumat Pelayanan 3. Dokumen Surat Keterangan Peristiwa Penting yang diterbitkan diberikan cepat, tepat lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan secara yuridis formal dan dipergunakan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Alat Pemadam Api Ringan (APAR) - Jalur Evakuasi Darurat Bencana - Kotak P3K - Pengawasan ruang pelayanan dan parkir dilengkapi CCTV - Jaminan Keamanan Data Pemohon melalui ruang arsip.
8	Evaluasi Kinerja Penyelenggara	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi dan pengawasan terhadap kegiatan dilakukan setiap saat jika terjadi kesalahan dan perubahan atas peraturan pelaksanaan 2. Evaluasi melalui Survai Indek Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dilakukan disetiap semester I dan II 3. Evaluasi melalui monitoring, evaluasi dan pelaporan (Monev) di 22 kelurahan dan 5 Kecamatan

Metro, 23 Maret 2021
Pimpinan Penyelenggara Pelayanan

1	Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	:	
2	Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	:	
3	Kabid Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan (PIAK) dan Pemanfaatan Data	:	
4	Kabid Pelayanan Pencatatan Sipil	:	
5	Kabid Pelayanan Pendaftaran Penduduk	:	

MENGESAHKAN
KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA METRO





STANDAR PELAYANAN AKTA KEMATIAN

Standar Pelayanan Publik Penerbitan Akta Kematian Bagian *Service Delivery*




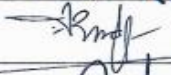
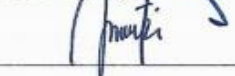
No	Komponen	Uraian
1	Produk	4. AKTA KEMATIAN
2	Persyaratan	d) Mengisi formulir F2.01 dengan melampirkan : 5. Pelaporan kematian 6. Surat keterangan kematian dari Rumah Sakit 7. Surat keterangan kematian dari Kelurahan 8. Fotocopy buku nikah/akta perkawinan orang tua 9. KTP Asli yang meninggal (bagi yang sudah memiliki) 10. Fotocopy akta kelahiran yang meninggal 11. Kartu Keluarga Asli
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<div style="text-align: center;"> <pre> graph TD A[Penduduk mengambil nomor antrian] --> B[Penduduk mengisi dan menandatangani formulir permohonan dilengkapi dengan persyaratan yang dibutuhkan dan diserahkan kepada petugas loket.] B --> C[Penyerahan Akta Kematian yang sudah selesai kepada pemohon] </pre> </div>
4	Jangka Waktu Pelayanan	Masa Normal 20 -30 Menit Masa Pandemi COVID-19 <ul style="list-style-type: none"> - Pendaftaran Online Via Whatsapp 5 Menit (Nomor yang tertera di Pengumuman) - Proses Verifikasi dan Penerbitan 20 Menit - Pengambilan Dokumen 5 Menit (Sesuai Protap Covid-19) <p>sejak berkas dinyatakan lengkap dan diterima oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro</p>
5	Biaya	Tidak Dikenakan Biaya/ GRATIS , disebabkan seluruh biaya penerbitan Akta Kematian dibebankan kepada Dana Alokasi Khusus Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro dan APBD Kota Metro.
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	1. Pengaduan dan saran lewat Kotak Saran. 2. Saran dan Pengaduan dilakukan secara tertulis kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. 3. Saran dan Pengaduan <ul style="list-style-type: none"> • Website : http://dukcapil.metrokota.go.id • Facebook : <i>Dinas Dukcapil Kota Metro</i> • SMS / WA : 082269099799 • Instagram : <i>@disdukcapilkotametro</i>

Standar Pelayanan Publik Penerbitan Akta Kematian Bagian *Manufacturing*

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik; 2. Undang – Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Adminstrasi Kependudukan. 4. Perpres Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 5. Permendagri Nomor 19 Tahun 2012 tentang Pedoman Pendokumentasian Hasil Pendaftaran Penduduk Pencatatan Sipil; 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2012 Tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan; 7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan; 8. Permendagri Nomor 14 Tahun 2015 tentang Pedoman Pendataan Penduduk Nonpermanen. 9. Permendagri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Adminstrasi Kependudukan. 10. Permendagri Nomor 108 Tahun 2018 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 11. Permendagri Nomor 109 Tahun 2018 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil Peraturan. 12. Permendagri Nomor 07 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring. 13. Permendagri Nomor 96 Tahun 2019 Tentang Pendataan dan Penerbitan Dokumen Kependudukan bagi Penduduk Rentan Administrasi Kependudukan. 14. Peraturan Daerah Kota Metro Nomor 12 Tahun 2018 tentang perubahan kedua atas Peraturan Daerah Kota Metro Nomor 5 Tahun 2011 Tentang Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 15. Peraturan Walikota Metro Nomor 12 Tahun 2018 Tentang Percepatan Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil Melalui Program Nyesak/Mencari, Nyesung/ Menjemput dan Ngattak/Mengantar . 16. Peraturan Walikota Metro Nomor 13 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Metro Nomor 06 Tahun 2016 Tentang Tatacara Penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA) 17. Peraturan Walikota Metro Nomor 25 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.
2	Sarana Prasarana / fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Gedung Pelayanan yang Representatif 2. Ruang Ber AC 3. Kursi Tunggu 4. Televisi

		<ol style="list-style-type: none"> 5. WIFI 6. Meja Tulis Pelayanan 7. Mesin Antri 8. Card Reader 9. Toilet Bersih 10. Toilet Disabilitas 11. Ruang Laktasi 12. Musik Player 13. Kursi Roda dan Tongkat 14. Sarana Bermain Anak 15. Formulir F2.41 16. Ballpoint 17. Komputer aplikasi SIAK versi 7.3.4 18. Printer 19. Meja Tulis Pelayanan 20. Rak Dokumen Permohonan Akta Pencatatan Sipil. 21. Halaman parkir terpisah antara roda 2 (dua) dan 4 (empat) Gratis. 22. Pojok rokok. 23. Monitor lacak dokumen. 24. Pengisian daya HP.
3	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penerima berkas memverifikasi persyaratan 1 orang. 2. Petugas entry cetak Akta Kematian 1 orang. 3. Petugas yang menyerahkan dokumen Akta 1 orang.
4	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kompetensi umum yang dibutuhkan sbb : <ul style="list-style-type: none"> - Minimal Pendidikan formal SMA/ D3 - Persyaratan fisik sehat, ramah dan tanggap , teliti 2. Kompetensi Bidang : <ul style="list-style-type: none"> - Berorientasi Pada Pelayanan - Empatik - Komunikatif - Perbaikan Terus – Menerus - Semangat Untuk Berprestasi 3. Kompetensi Skill <ul style="list-style-type: none"> - SDM yang memiliki ketrampilan dan pengetahuan komputer dan aplikasi SIAK
5	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi Atasan Langsung. 2. CCTV 3. Apel Pagi dan Apel Sore, serta Absen 4. Briefing 5. Dilakukan Sistem Pengendalian Internal dan Pengawasan fungsional dari Inspektorat Kota Metro.
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan Sesuai SP dan SOP 2. Sesuai Maklumat Pelayanan 3. Dokumen Akta Kematian yang diterbitkan diberikan cepat, tepat lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan secara yuridis formal dan dipergunakan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Alat Pemadam Api Ringan (APAR) - Jalur Evakuasi Darurat Bencana - Kotak P3K - Pengawasan ruang pelayanan dan parkir dilengkapi CCTV - Jaminan Keamanan Data Pemohon melalui ruang arsip.
8	Evaluasi Kinerja Penyelenggara	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi dan pengawasan terhadap kegiatan dilakukan setiap saat jika terjadi kesalahan dan perubahan atas peraturan pelaksanaan 2. Evaluasi melalui Survei Indek Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dilakukan disetiap semester I dan II 3. Evaluasi melalui monitoring, evaluasi dan pelaporan (Monev) di 22 kelurahan dan 5 Kecamatan

Metro, 23 Maret 2021
Pimpinan Penyelenggara Pelayanan

1	Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	:	
2	Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	:	
3	Kabid Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan (PIAK) dan Pemanfaatan Data	:	
4	Kabid Pelayanan Pencatatan Sipil	:	
5	Kabid Pelayanan Pendaftaran Penduduk	:	

MENGESAHKAN
KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA METRO





STANDAR PELAYANAN SURAT KETERANGAN GANTI NAMA

Standar Pelayanan Publik Penerbitan Surat Keterangan Ganti Nama Bagian *Service Delivery*

No	Komponen	Uraian
1	Produk	SURAT KETERANGAN GANTI NAMA
2	Persyaratan	4. Mengisi Formulir F2.01 dengan melampirkan <ul style="list-style-type: none"> - Kutipan Akta Kelahiran - KK. - KTP-el. - Kutipan Akta Perkawinan / Buku Nikah. - Kutipan Akta Perceraian. - Dokumen pendukung lainnya. - Pas Foto 4x6cm sebanyak 2 lembar
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<div style="text-align: center;"> <div style="border: 1px solid black; background-color: #4a7ebb; color: white; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">Pemohon Mengambil no antrian</div> <div style="font-size: 2em; margin: 0 0 10px 0;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; background-color: #90ee90; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">Penduduk mengisi dan menandatangani formulir permohonan dengan melampirkan persyaratan</div> <div style="font-size: 2em; margin: 0 0 10px 0;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; background-color: #ffb6c1; padding: 5px;">Penyerahan Surat Keterangan Ganti Nama yang sudah selesai kepada Pemohon.</div> </div>
4	Jangka Waktu Pelayanan	Masa Normal 20 -30 Menit Masa Pandemi COVID-19 <ul style="list-style-type: none"> - Pendaftaran Online Via Whatsapp 5 Menit (Nomor yang tertera di Pengumuman) - Proses Verifikasi dan Penerbitan 20 Menit - Pengambilan Dokumen 5 Menit (Sesuai Protap Covid-19) <p>sejak berkas dinyatakan lengkap dan diterima oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro</p>
5	Biaya	Tidak Dikenakan Biaya/ GRATIS , seluruh biaya penerbitan Surat Keterangan Ganti Nama dibebankan kepada Dana Alokasi Khusus Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro.
	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan dan saran lewat Kotak Saran. 2. Saran dan Pengaduan dilakukan secara tertulis kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. 3. Saran dan Pengaduan <ul style="list-style-type: none"> • Website : http://dukcapil.metrokota.go.id • Bloger : http://dukcapilkotametro.bogspot.co.id • Facebook : <i>Dinas Dukcapil Kota Metro</i> • SMS / WA : 082269099799 • Instagram : @disdukcapilkotametro

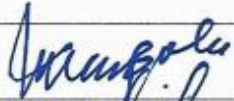


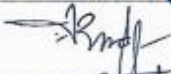
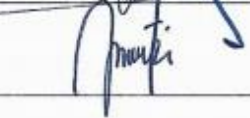
Standar Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Ganti Nama Publik Bagian *Manufacturing*

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik; 2. Undang – Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Adminstrasi Kependudukan. 4. Perpres Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 5. Permendagri Nomor 19 Tahun 2012 tentang Pedoman Pendokumentasian Hasil Pendaftaran Penduduk Pencatatan Sipil; 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2012 Tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan; 7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan; 8. Permendagri Nomor 14 Tahun 2015 tentang Pedoman Pendataan Penduduk Nonpermanen. 9. Permendagri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Adminstrasi Kependudukan. 10. Permendagri Nomor 108 Tahun 2018 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 11. Permendagri Nomor 109 Tahun 2018 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil Peraturan. 12. Permendagri Nomor 07 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring. 13. Permendagri Nomor 96 Tahun 2019 Tentang Pendataan dan Penerbitan Dokumen Kependudukan bagi Penduduk Rentan Administrasi Kependudukan. 14. Peraturan Daerah Kota Metro Nomor 12 Tahun 2018 tentang perubahan kedua atas Peraturan Daerah Kota Metro Nomor 5 Tahun 2011 Tentang Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 15. Peraturan Walikota Metro Nomor 12 Tahun 2018 Tentang Percepatan Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil Melalui Program Nyesak/Mencari, Nyesung/ Menjemput dan Ngattak/Mengantar . 16. Peraturan Walikota Metro Nomor 13 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Metro Nomor 06 Tahun 2016 Tentang Tatacara Penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA) 17. Peraturan Walikota Metro Nomor 25 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.
2	Sarana Prasarana / fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Gedung Pelayanan yang Representatif 2. Ruang Ber AC 3. Kursi Tunggu 4. Televisi 5. WIFI 6. Meja Tulis Pelayanan

		<ol style="list-style-type: none"> 7. Mesin Antrian 8. Card Reader 9. Toilet Bersih 10. Toilet Disabilitas 11. Ruang Laktasi 12. Musik Player 13. Kursi Roda dan Tongkat 14. Sarana Bermain Anak 15. Formulir F2.01 16. Ballpoint 17. Komputer aplikasi SIAK versi 7.3.4 18. Printer 19. Meja Tulis Pelayanan 20. Rak Dokumen Permohonan Akta Pencatatan Sipil. 21. Halaman parkir terpisah antara roda 2 (dua) dan 4 (empat) Gratis. 22. Pojok rokok. 23. Monitor lacak dokumen. 24. Pengisian daya HP.
3	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penerima berkas memverifikasi dan validasi persyaratan 1 orang. 2. Petugas entry Surat Keterangan Ganti Nama 1 orang. 3. Petugas yang menyerahkan dokumen Surat Keterangan Ganti Nama 1 orang.
4	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kompetensi umum yang dibutuhkan sbb : <ul style="list-style-type: none"> - Minimal Pendidikan formal SMA/ D3 - Persyaratan fisik sehat, ramah dan tanggap, teliti 2. Kompetensi Bidang : <ul style="list-style-type: none"> - Berorientasi Pada Pelayanan - Empatik - Komunikatif - Perbaikan Terus – Menerus - Semangat Untuk Berprestasi 3. Kompetensi Skill <ul style="list-style-type: none"> - SDM yang memiliki ketrampilan dan pengetahuan komputer dan aplikasi SIAK
5	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi Atasan Langsung. 2. CCTV 3. Apel Pagi dan Apel Sore, serta Absen 4. Briefing 5. Dilakukan Sistem Pengendalian Internal dan Pengawasan fungsional dari Inspektorat Kota Metro.
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan Sesuai SP dan SOP 2. Sesuai Maklumat 3. Dokumen Surat Keterangan Ganti Nama yang diterbitkan diberikan cepat, tepat lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan secara yuridis formal dan dipergunakan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Alat Pemadam Api Ringan (APAR) - Jalur Evakuasi Darurat Bencana - Kotak P3K - Pengawasan ruang pelayanan dan parkir dilengkapi CCTV - Jaminan Keamanan Data Pemohon melalui ruang arsip.
8	Evaluasi Kinerja Penyelenggara	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi dan pengawasan terhadap kegiatan dilakukan setiap saat jika terjadi kesalahan dan perubahan atas peraturan pelaksanaan 2. Evaluasi melalui Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dilakukan disetiap semester I dan II 3. Evaluasi melalui monitoring, evaluasi dan pelaporan (Monev) di 22 kelurahan dan 5 Kecamatan

Metro, 23 Maret 2021

Pimpinan Penyelenggara Pelayanan

1	Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	:	
2	Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	:	
3	Kabid Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan (PIAK) dan Pemanfaatan Data	:	
4	Kabid Pelayanan Pencatatan Sipil	:	
5	Kabid Pelayanan Pendaftaran Penduduk	:	

MENGESAHKAN
KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA METRO

