

STANDAR PELAYANAN PUBLIK TAHUN 2022



**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA METRO**

BAB I

STANDAR PELAYANAN PUBLIK (SPP)

DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA METRO

TAHUN 2022

A. PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan jembatan bagaimana negara (aparatur birokrasi) menjalankan fungsinya berkaitan dengan pemecahan dan pemenuhan kebutuhan masyarakat. Tuntutan karakteristik pelayanan publik yang harus disediakan pemerintah sesuai dengan amanat undang-undang adalah pelayanan publik yang prima (excellent service) yang secara harfiah berarti pelayanan yang sangat baik atau pelayanan terbaik. Tolak ukur pelayan prima ini adalah sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki oleh instansi yang memberikan pelayanan

Dasar hukum pelayanan publik di Indonesia adalah Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009. Tahun 2022 adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dalam undang-undang ini ada standar pelayanan publik yang harus dipenuhi oleh pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik baik itu pemerintah pusat maupun pemerintah daerah.

Dalam situasi yang berkembang saat ini setelah penyebaran pandemic COVID-19 membuat penyelenggaraan pelayanan publik juga harus mentaati protokol kesehatan yang sudah ditetapkan 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 dicantumkan nomor handphone petugas maka lebih memudahkan masyarakat.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro merupakan instansi pelaksana penyelenggara pelayanan yang memiliki domain fungsi pelayanan bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Pelayanan yang diberikan bersifat pelayanan administrasi kepada masyarakat. Sebagai instansi pelaksana urusan administrasi kependudukan dan pencatatan

sipil merupakan salah satu urusan wajib yang harus dikelola dan dilaksanakan secara baik oleh pemerintah, dan 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. 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 adalah ***“TERWUJUDNYA KOTA METRO BERPENDIDIKAN, SEHAT, SEJAHTERA DAN BERBUDAYA”***

Untuk mewujudkan Visi Kota Metro maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro menjalankan Misi ke-5 (lima) yaitu : ***Mewujudkan Tata Kelola Pemerintahan yang Baik (Good Governance), Terhormat, dan Bermartabat.***

Untuk itu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro memiliki visi dan misi yang selaras dengan misi Kota Metro yang ke -5 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, tepat dan akurat.

B. MAKLUMAT PELAYANAN

Maklumat Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro nomor : 413/312//D11/2022 tanggal 4 Januari 2022, ***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;
 - a. Pencatatan Biodata WNI Dalam Wilayah NKRI
 - b. Pencatatan Biodata WNI Di Luar Wilayah NKRI
 - c. Pencatatan Biodata Orang Asing (OA)
2. Penerbitan Kartu Keluarga (KK);
 - Penerbitan Kartu Keluarga Baru Karena Membentuk Keluarga Baru
 - Penerbitan Kartu Keluarga Baru Karena Penggantian Kepala Keluarga
 - Penerbitan Kartu Keluarga Baru Karena Pisah KK Dalam 1 (Satu) Alamat
 - Penerbitan Kartu Keluarga Karena Perubahan Data
 - Penerbitan Kartu Keluarga Karena Hilang/Rusak
3. Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el);
 - Penerbitan KTP-el Baru Untuk WNI
 - Penerbitan KTP-el Baru karena Pindah, Perubahan Data, Rusak dan Hilang Untuk WNI
 - Penerbitan KTP-el Baru Untuk OA
 - Penerbitan KTP-el Baru karena Pindah, Perubahan Data, Rusak, Hilang dan Perpanjangan Untuk OA
4. Kartu Identitas Anak (KIA)
 - Penerbitan Kartu Identitas Anak Baru Untuk Anak WNI
 - Penerbitan KIA Baru Untuk Anak Orang Asing
5. Penerbitan Surat Keterangan Pindah Datang (SKPD);
 - Perpindahan Penduduk WNI Dalam NKRI
 - Perpindahan Penduduk OA ITAP Dalam NKRI
 - Perpindahan Penduduk OA ITAS Dalam NKRI
 - Perpindahan Penduduk WNI Keluar Wilayah NKRI
 - Perpindahan Penduduk WNI Datang Dari Luar Negeri
 - Pendaftaran Bagi Orang Asing ITAS Datang Dari Luar Wilayah NKRI

B. Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil

Meliputi jenis pelayanan yakni :

1. Penerbitan Kutipan Akta Kelahiran;
 - Pencatatan Kelahiran WNI Dalam Wilayah NKRI
 - Pencatatan Kelahiran OA
 - Pencatatan Lahir Mati
2. Penerbitan Kutipan Akta Perkawinan;
 - Pencatatan Perkawinan WNI Dalam Wilayah NKRI
 - Pencatatan Perkawinan OA Di Wilayah NKRI
 - Pencatatan Pembatalan Perkawinan
3. Penerbitan Kutipan Akta Perceraian;
 - Pencatatan Perceraian
 - Pencatatan Pembatalan Perceraian
4. Penerbitan Kutipan Akta Kematian;
 - Pencatatan Pengangkatan Anak di Wilayah NKRI
 - Pencatatan Pengakuan anak di wilayah NKRI
 - Pencatatan Pengakuan anak yang dilahirkan di luar perkawinan yang sah menurut hukum/ kepercayaan terhadap Tuhan Yang Maha Esa di wilayah NKRI
 - Pencatatan Pengesahan anak bagi Penduduk WNI di wilayah NKRI
 - Pencatatan Pengesahan anak bagi Penduduk OA di wilayah NKRI
 - Pencatatan pengesahan anak
 - Penduduk yang dilahirkan sebelum orang tuanya melaksanakan perkawinan sah menurut hukum agama atau kepercayaan terhadap Tuhan Yang Maha Esa di wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia
5. Penerbitan Surat Keterangan Ganti Nama;
 - Pencatatan perubahan nama Penduduk
6. Penerbitan Kutipan Ke-II Akta – akta Pencatatan Sipil;
 - Pencatatan pembetulan akta Pencatatan Sipil dengan permohonan dari subjek akta di wilayah NKRI.
 - Pencatatan pembatalan akta Pencatatan Sipil bagi Penduduk
 - Pencatatan pembetulan akta Pencatatan Sipil dengan permohonan dari subjek akta di wilayah NKRI
 - Pencatatan pembatalan akta Pencatatan Sipil bagi Penduduk
 - Pencatatan Pembatalan Akta Pencatatan Sipil Tanpa Melalui Penetapan Pengadilan/ Contrarius Actus
7. Pencatatan Peristiwa Penting lainnya
 - Pencatatan Peristiwa Penting Bagi Penduduk
8. Status Kewarganegaraan
 - a. Pencatatan Perubahan Status Kewarganegaraan WNA menjadi WNI di wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia
 - b. Pencatatan Anak yang lahir dari perkawinan campuran atau Anak Berkewarganegaraan Ganda (ABG):
 - Pencatatan ABG yang telah memiliki Sertifikat bukti pendaftaran ABG.

- Pencatatan ABG yang memilih menjadi WNI
 - Pencatatan ABG yang memilih menjadi WNA.
 - Pencatatan ABG yang tidak memilih salah satu kewarganegaraan
- c. Pencatatan Perubahan status kewarganegaraan WNI menjadi WNA

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

Kegiatan bidang PIAK dan Pemanfaatan Data Meliputi :

1. Pengelolaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIK);
2. Pengelolaan Database;
3. Pemeliharaan, pengamanan dan pengawasan database kependudukan;
4. Pengelolaan Data Kependudukan dengan SIK;
5. Pengelolaan Aduan melalui web, facebook, blogger.

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 Adminstrasi 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 :

meliputi jenis pelayanan yakni :

1	Pencatatan Biodata WNI Dalam Wilayah NKRI	a. Surat pengantar (asli) dari rukun tetangga dan rukun warga atau yang disebut dengan nama lain;
---	---	---

		<p>b. Fotokopi dokumen atau bukti Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting; dan</p> <p>c. Fotokopi bukti pendidikan terakhir. (Pasal 4 Perpres 96/2018)</p>
2	Pencatatan Biodata WNI Di Luar Wilayah NKRI	<p>a. Fotokopi Dokumen Perjalanan Republik Indonesia;</p> <p>b. Surat keterangan yang menunjuk domisili;</p> <p>c. Fotokopi dokumen atau bukti Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting; dan</p> <p>d. Fotokopi bukti pendidikan terakhir. (Pasal 7 ayat (1) Perpres 96/2018)</p>
3	Pencatatan Biodata Orang Asing (OA)	<p>a. Fotokopi Dokumen Perjalanan; dan</p> <p>b. Fotokopi kartu izin tinggal terbatas atau izin tinggal tetap. (Pasal 6 ayat (1) Perpres 96/2018)</p>
4	Penerbitan Kartu Keluarga Baru Karena Membentuk Keluarga Baru	<p>a. Fotokopi buku nikah/kutipan akta perkawinan atau kutipan akta perceraian; dan (Pasal 11 ayat (1) Perpres 96/2018)</p> <p>b. SPTJM perkawinan/perceraian belum tercatat (F-1.05), jika tidak dapat melampirkan kutipan akta perkawinan atau perceraian. (Pasal 10 ayat (2) Permendagri 108/2019)</p>
5	Penerbitan Kartu Keluarga Baru Karena Penggantian Kepala Keluarga (kematian kepala keluarga)	<p>a. Fotokopi akta kematian; dan (Pasal 10 ayat (3) Permendagri 108/2019)</p> <p>b. Fotokopi KK lama</p>
6	Penerbitan Kartu Keluarga Baru Karena Pisah KK Dalam 1 (Satu) Alamat	<p>a. Fotokopi KK lama; dan</p> <p>b. Berumur sekurang-kurangnya 17 (tujuh belas) tahun atau sudah kawin atau pernah kawin yang dibuktikan dengan kepemilikan KTP-el. (Pasal 10 ayat (4) Permendagri 108/2019)</p>
7	Penerbitan Kartu Keluarga Karena Perubahan Data	<p>a. KK lama; dan</p> <p>b. Fotokopi surat keterangan/bukti perubahan Peristiwa Kependudukan (cth: Paspor, SKPWNI) dan Peristiwa Penting.</p> <p>Catatan: Peristiwa kependudukan yang dimaksud adalah pindah penduduk dalam NKRI atau antar negara. (Pasal 12 Perpres 96/2018)</p>
8	Penerbitan Kartu Keluarga Karena Hilang/Rusak	<p>a. Surat keterangan hilang dari kepolisian atau KK yang rusak;</p> <p>b. Fotokopi KTP-el; dan</p> <p>c. Fotokopi kartu izin tinggal tetap (untuk OA). (Pasal 13 Perpres 96/2018)</p>
9	Penerbitan KTP-el Baru Untuk WNI	<p>a. Telah berusia 17 tahun, sudah kawin, atau pernah kawin; dan</p> <p>b. Fotokopi KK. (Pasal 15 Perpres 96/2018)</p>
10	Penerbitan KTP-el Baru karena Pindah, Perubahan Data, Rusak dan Hilang Untuk WNI	<p>a. SKP (jika terjadi pindah datang);</p> <p>b. KTP-el lama dan surat keterangan/bukti perubahan peristiwa kependudukan dan Peristiwa Penting (jika terjadi perubahan data);</p> <p>c. KTP-el rusak (jika KTP-el rusak); dan</p> <p>d. Surat kehilangan dari kepolisian (jika KTP-el hilang). (Pasal 15 Perpres 96/2018)</p>

11	Penerbitan KTP-el Baru Untuk OA	<ul style="list-style-type: none"> a. Telah berusia 17 tahun, sudah kawin, atau pernah kawin; dan b. Fotokopi KK. c. Fotokopi Dokumen Perjalanan; dan d. Fotokopi kartu izin tinggal tetap. (Pasal 16 Perpres 96/2018)
12	Penerbitan KTP-el Baru karena Pindah, Perubahan Data, Rusak, Hilang dan Perpanjangan Untuk OA	<ul style="list-style-type: none"> a. SKP (jika pindah datang); b. KTP-el lama dan surat keterangan/bukti perubahan Kependudukan dan Peristiwa Penting (jika perubahan data); c. KTP-el lama (jika perpanjangan KTP-el); d. KTP-el rusak (jika KTP-el rusak); dan e. Surat kehilangan dari kepolisian (jika KTP-el hilang).
13	Penerbitan Kartu Identitas Anak Baru Untuk Anak WNI	<ul style="list-style-type: none"> a. Fotokopi kutipan akta kelahiran dan menunjukkan kutipan akta kelahiran aslinya; b. KK asli orang tua/wali; dan c. KTP-el asli kedua orang tua/wali. (Pasal 3 ayat (2) Permendagri 2/2016 untuk anak usia 0-5 tahun kurang 1 hari) d. Foto Anak berwarna ukuran 2x3 sebanyak 2 (dua) lembar untuk anak 5-17 tahun kurang 1 (satu) hari. (Pasal 3 ayat (3) Permendagri 2/2016 untuk anak usia 5 tahun-17 tahun kurang 1 hari)
		<p>Syarat kondisi hilang/rusak dan pindah datang:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Melampirkan surat kehilangan dari kepolisian (Untuk KIA hilang); (Pasal 4 Permendagri 2/2016) b. Melampirkan KIA Rusak (Untuk KIA rusak); (Pasal 5 Permendagri 2/2016) c. Melampirkan SKPLN orang tuanya (Untuk anak WNI yang baru datang dari luar negeri) SKDLN dicatitkan dalam database tidak diterbitkan; dan (Pasal 3 ayat (4) Permendagri 2/2016) d. Melampirkan SKP (Untuk penggantian karena pindah datang dalam wilayah NKRI). (Pasal 6 Permendagri 2/2016)
14	Penerbitan KIA Baru Untuk Anak OA	<ul style="list-style-type: none"> a. Fotokopi paspor dan ITAP; b. KK asli orang tua/wali; dan c. KTP-el asli kedua orang tuanya/wali. (Pasal 8 ayat (1) Permendagri 2/2016 untuk anak usia 0-5 tahun kurang 1 hari) d. Foto Anak berwarna ukuran 2 x 3 sebanyak 2 (dua) lembar untuk anak 5-17 tahun kurang 1 (satu) hari. (Pasal 8 ayat (3) Permendagri 2/2016 untuk anak usia 5 tahun-17 tahun kurang 1 hari)
		<p>Syarat kondisi hilang/rusak dan pindah datang:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Melampirkan surat kehilangan dari kepolisian (Untuk KIA hilang); (Pasal 10 Permendagri 2/2016) b. Melampirkan KIA Rusak (Untuk KIA rusak); dan (Pasal 11 Permendagri 2/2016) c. Melampirkan SKP (Untuk penggantian karena pindah datang). (Pasal 12 Permendagri 2/2016)
15	Perpindahan Penduduk WNI Dalam	Fotokopi Kartu Keluarga

	NKRI	(Pasal 25 ayat (3) Perpres 96/2018)
		SKPWNI dan membawa KTP-el dan/atau KIA untuk diganti dengan yang baru
16	Perpindahan Penduduk OA ITAP Dalam NKRI	1. Fotokopi KK; 2. Fotokopi KTP-el; 3. Fotokopi dokumen Perjalanan; dan 4. Fotokopi kartu izin tinggal tetap. (Pasal 27 ayat (2) Perpres 96/2018)
		SKP dan membawa KTP-el dan/atau KIA untuk diganti dengan yang baru.
17	Perpindahan Penduduk OA ITAS Dalam NKRI	a. Fotokopi surat keterangan tempat tinggal; b. Fotokopi dokumen Perjalanan; dan c. Fotokopi kartu izin tinggal terbatas. (Pasal 27 ayat (3) Perpres 96/2018)
		SKP dan membawa SKTT untuk diganti dengan yang baru
18	Perpindahan Penduduk WNI Keluar Wilayah NKRI	a. KK; dan b. KTP-el. (Pasal 28 ayat (2) Perpres 96/2018)
19	Perpindahan Penduduk WNI Datang Dari Luar Negeri	a. Fotokopi Dokumen Perjalanan Republik Indonesia; dan b. SKPLN dari Dinas atau SKP dari Perwakilan Republik Indonesia. (Pasal 28 ayat (4) Perpres 96/2018)
20	Pendaftaran Bagi Orang Asing ITAS Datang Dari Luar Wilayah NKRI	a. Fotokopi Dokumen Perjalanan; dan b. Fotokopi kartu izin tinggal terbatas. (Pasal 28 ayat (5) Perpres 96/2018)

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 :

21.	Pencatatan Kelahiran WNI Dalam Wilayah NKRI	a. Fotokopi surat keterangan kelahiran yaitu dari rumah sakit/Puskesmas/ fasilitas kesehatan/dokter/bidan atau surat keterangan kelahiran dari nakhoda kapal laut/kapten pesawat terbang, atau dari kepala desa/lurah jika lahir di rumah/ tempat lain, antara lain: kebun, sawah, angkutan umum. b. Fotokopi buku nikah/kutipan akta perkawinan/bukti lain yang sah; c. Fotokopi KK dimana penduduk terdaftar atau akan didaftarkan sebagai anggota keluarga; d. Berita acara dari kepolisian bagi anak yang tidak diketahui asal usulnya/keberadaan
-----	---	--

		<p>orang tuanya.</p> <p>e. Penduduk dapat membuat SPTJM kebenaran data kelahiran dengan mengisi F-2.03 dan 2 (dua) orang saksi, jika tidak memenuhi persyaratan sebagaimana huruf a.</p> <p>f. Penduduk dapat membuat SPTJM kebenaran sebagai pasangan suami istri dengan mengisi F-2.04 dan 2 (dua) orang saksi, jika tidak memenuhi persyaratan sebagaimana huruf b.</p>
22.	Pencatatan Kelahiran OA	<p>a. Fotokopi surat keterangan kelahiran yaitu dari rumah sakit/Puskesmas/fasilitas kesehatan/dokter/bidan, surat keterangan kelahiran dari nakhoda kapal laut/kapten pesawat terbang, atau dari kepala desa/lurah jika lahir di rumah/ tempat lain, antara lain: kebun, sawah, angkutan umum.</p> <p>b. Fotokopi buku nikah/kutipan akta perkawinan/bukti lain yang sah;</p> <p>c. Fotokopi Dokumen Perjalanan;</p> <p>d. Fotokopi KTP-el orang tua atau kartu izin tinggal tetap atau kartu izin tinggal terbatas atau visa kunjungan;</p> <p>e. OA dapat membuat SPTJM kebenaran data kelahiran dengan mengisi F-2.03 dan 2 (dua) orang saksi, jika tidak memenuhi persyaratan sebagaimana huruf a;</p> <p>f. OA dapat membuat SPTJM kebenaran sebagai pasangan suami istri dengan mengisi F-2.04 dan 2 (dua) orang saksi, jika tidak memenuhi persyaratan sebagaimana huruf b.</p>
23.	Pencatatan Lahir Mati	<p>a. Fotokopi surat keterangan lahir mati, yaitu dari rumah sakit/Puskesmas/ fasilitas kesehatan/dokter/bidan, surat keterangan lahir mati dari nakhoda kapal laut/kapten pesawat terbang, atau dari kepala desa/lurah jika lahir mati di rumah/tempat lain, antara lain: kebun, sawah, angkutan umum; atau</p> <p>b. Pernyataan dari orang tua kandung atau wali bagi yang tidak memiliki surat keterangan lahir mati;</p> <p>c. Fotokopi KK orang tua.</p>
24.	Pencatatan Kematian Dalam Wilayah NKRI	<p>a. Fotokopi surat kematian dari dokter atau kepala desa/lurah atau yang disebut dengan nama lain, atau surat keterangan kepolisian bagi kematian seseorang yang tidak jelas identitasnya, atau salinan penetapan pengadilan bagi seseorang yang tidak jelas keberadaannya karena hilang atau mati tetapi tidak ditemukan jenazahnya, atau surat pernyataan kematian dari maskapai penerbangan bagi seseorang yang tidak jelas keberadaannya karena hilang atau mati tetapi tidak ditemukan jenazahnya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, atau surat</p>

		<p>keteterangan kematian dari Perwakilan RI bagi penduduk yang kematiannya di luar wilayah NKRI;</p> <p>b. Fotokopi Dokumen Perjalanan Republik Indonesia bagi WNI bukan Penduduk atau Fotokopi Dokumen Perjalanan bagi OA.</p> <p>c. Fotokopi KK/KTP yang meninggal dunia.</p>
25.	Pencatatan Perkawinan WNI Dalam Wilayah NKRI	<p>a. Fotokopi surat keterangan telah terjadinya perkawinan dari pemuka agama atau penghayat kepercayaan terhadap Tuhan Yang Maha Esa;</p> <p>b. pas foto berwarna suami dan istri;</p> <p>c. KTP-el Asli;</p> <p>d. KK Asli;</p> <p>e. bagi janda atau duda karena cerai mati melampirkan fotokopi akta kematian pasangannya; atau</p> <p>f. Bagi janda atau duda karena cerai hidup melampirkan fotokopi akta perceraian.</p>
26.	Pencatatan Perkawinan OA Di Wilayah NKRI	<p>a. Fotokopi surat keterangan telah terjadinya perkawinan dari pemuka agama atau penghayat kepercayaan terhadap Tuhan Yang Maha Esa;</p> <p>b. Pas foto berwarna suami dan istri;</p> <p>c. Fotokopi dokumen Perjalanan;</p> <p>d. Fotokopi surat keterangan tempat tinggal bagi pemegang izin tinggal terbatas;</p> <p>e. KTP-el Asli;</p> <p>f. KK Asli; dan</p> <p>g. Fotokopi izin perkawinan dari negara atau perwakilan negaranya.</p>
27.	Pencatatan Pembatalan Perkawinan	<p>a. Fotokopi salinan putusan pengadilan yang berkekuatan hukum tetap;</p> <p>b. Fotokopi kutipan akta perkawinan;</p> <p>c. KTP-el Asli; dan</p> <p>d. KK Asli.</p>
28.	Pencatatan Perceraian	<p>a. Fotokopi Salinan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap;</p> <p>b. Kutipan akta perkawinan asli;</p> <p>c. KTP-el Asli; dan</p> <p>d. KK Asli.</p>
29.	Pencatatan Pembatalan Perceraian	<p>a. Fotokopi salinan putusan pengadilan yang mempunyai kekuatan hukum tetap;</p> <p>b. Kutipan akta perceraian asli;</p> <p>c. KTP-el Asli; dan</p> <p>d. KK Asli.</p>
30.	Pencatatan Pengangkatan Anak di Wilayah NKRI	<p>a. fotokopi salinan penetapan pengadilan;</p> <p>b. kutipan akta kelahiran anak;</p> <p>c. fotokopi KK orang tua angkat; dan</p> <p>d. fotokopi Dokumen Perjalanan bagi orang tua angkat OA.</p>

31.	Pencatatan Pengakuan anak di wilayah NKRI	<ul style="list-style-type: none"> a. Asli surat pernyataan pengakuan anak dari ayah biologis yang disetujui oleh ibu kandung atau fotokopi penetapan pengadilan mengenai pengakuan anak jika ibu kandung OA; b. fotokopi surat keterangan telah terjadinya perkawinan dari pemuka agama atau penghayat kepercayaan terhadap Tuhan YME; c. kutipan akta kelahiran anak; d. fotokopi KK ayah atau ibu; e. fotokopi Dokumen Perjalanan bagi ibu kandung OA
32.	Pencatatan Pengakuan anak yang dilahirkan di luar perkawinan yang sah menurut hukum/kepercayaan terhadap Tuhan Yang Maha Esa di wilayah NKRI	<ul style="list-style-type: none"> a. fotokopi salinan penetapan pengadilan; b. kutipan akta kelahiran; c. fotokopi KK.
33.	Pencatatan Pengesahan anak bagi Penduduk WNI di wilayah NKRI	<ul style="list-style-type: none"> a. kutipan akta kelahiran; b. fotokopi kutipan akta perkawinan yang menerangkan terjadinya peristiwa perkawinan agama atau kepercayaan terhadap Tuhan Yang Maha Esa terjadi sebelum kelahiran anak; c. fotokopi KK orang tua.
34.	Pencatatan Pengesahan anak bagi Penduduk OA di wilayah NKRI	<ul style="list-style-type: none"> a. kutipan akta kelahiran; b. fotokopi kutipan akta perkawinan yang menerangkan terjadinya peristiwa perkawinan agama atau kepercayaan terhadap Tuhan Yang Maha Esa terjadi sebelum kelahiran anak; c. fotokopi KK orang tua; dan d. fotokopi Dokumen Perjalanan bagi ayah atau ibu OA.
35.	Pencatatan pengesahan anak Penduduk yang dilahirkan sebelum orang tuanya melaksanakan perkawinan sah menurut hukum agama atau kepercayaan terhadap Tuhan Yang Maha Esa di wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia	<ul style="list-style-type: none"> a. fotokopi salinan penetapan pengadilan; b. kutipan akta kelahiran; dan c. fotokopi KK.
36.	Pencatatan perubahan nama Penduduk	<ul style="list-style-type: none"> a. fotokopi salinan penetapan pengadilan negeri; b. kutipan akta Pencatatan Sipil; c. fotokopi KK; dan d. fotokopi Dokumen Perjalanan bagi OA.
37.	Pencatatan Peristiwa Penting lainnya bagi Penduduk	<ul style="list-style-type: none"> a. fotokopi salinan penetapan pengadilan negeri tentang Peristiwa Penting lainnya; b. kutipan akta Pencatatan Sipil; dan c. fotokopi KK.
38.	Pencatatan pembedulan akta Pencatatan Sipil dengan permohonan	<ul style="list-style-type: none"> a. fotokopi dokumen autentik yang menjadi persyaratan pembuatan Akta Pencatatan

	dari subjek akta di wilayah NKRI	Sipil; dan b. kutipan akta Pencatatan Sipil dimana terdapat kesalahan tulis redaksional.
39.	Pencatatan pembatalan akta Pencatatan Sipil bagi Penduduk	a. fotokopi salinan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap; b. kutipan akta Pencatatan Sipil yang dibatalkan; dan c. fotokopi KK.
40.	Pencatatan Pembatalan Akta Pencatatan Sipil Tanpa Melalui Penetapan Pengadilan/ Contrarius Actus	a. kutipan akta Pencatatan Sipil yang dibatalkan; b. fotokopi dokumen pendukung yang menguatkan pembatalan; c. fotokopi KK; atau d. surat pernyataan tanggung jawab mutlak
41.	Pencatatan Perubahan Status Kewarganegaraan WNA menjadi WNI di wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia	a. Fotokopi Petikan Keputusan Presiden tentang pewarganegaraan atau petikan Keputusan Menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang hukum tentang perubahan status kewarganegaraan; b. Berita acara pengucapan sumpah atau pernyataan janji setia; c. Kutipan Akta Pencatatan Sipil Asli; d. KK Asli; e. KTP-el Asli; dan f. Fotokopi Dokumen Perjalanan. (Pasal 54 Perpres 96/2018)
42	Pencatatan Anak yang lahir dari perkawinan campuran atau Anak Berkewarganegaraan Ganda (ABG):	
	a. Pencatatan ABG yang telah memiliki Sertifikat bukti pendaftaran ABG.	a. Fotokopi Sertifikat Bukti Pendaftaran ABG dari Kantor Imigrasi atau Perwakilan Republik Indonesia; dan b. Kutipan akta kelahiran asli.
	b. Pencatatan ABG yang memilih menjadi WNI	a. Fotokopi Keputusan Menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang hukum tentang perubahan status kewarganegaraan; b. Kutipan akta Pencatatan Sipil asli; c. Fotokopi KK bagi Penduduk WNI; dan
	c. Pencatatan ABG yang memilih menjadi WNA.	a. Fotokopi Surat Bukti Penyerahan Dokumen Kewarganegaraan dan Keimigrasian; dan b. Asli kutipan akta kelahiran.
	d. Pencatatan ABG yang tidak memilih salah satu kewarganegaraan.	a. Fotokopi izin tinggal tetap; dan b. Asli kutipan akta kelahiran.
43.	Pencatatan Perubahan status kewarganegaraan WNI menjadi WNA	a. Fotokopi Petikan Keputusan Menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang hukum tentang perubahan status kewarganegaraan; b. Asli salah satu kutipan akta pencatatan sipil yang dimiliki; dan c. Fotokopi Dokumen Perjalanan Republik Indonesia

C. SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR PELAYANAN

NO	PRODUK LAYANAN	SISTEM, MEKANISME, PROSEDUR
A.	1. Bio data penduduk 2. 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).	1) Penduduk mengisi dan menandatangani formulir permohonan 2) Petugas registrasi melakukan verifikasi dan validasi data penduduk 3) Petugas Registrasi mencatat dalam Buku Harian Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa penting (Buku Register) 4) Lurah/ Kasi Pemerintahan menandatangani formulir permohonan 5) Berkas dan formulir permohonan dibawa penduduk ke Kecamatan / Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil 6) Petugas loket melakukan verifikasi data permohonan dan menetapkan denda administrasi jika ada. 7) Petugas melakukan perekaman data ke dalam data base (entry data) 8) Petugas melakukan pencetakan dokumen 9) Paraf oleh Kasi dan Kabid untuk penerbitan dokumen di disdukcapil 10) Kepala Disdukcapil menerbitkan dan menandatangani dokumen. 11) Penyerahan dokumen yang sudah selesai kepada Pemohon.
B.	7. Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el)	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; 	<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) Paraf oleh Kasi / Kabid untuk penerbitan dokumen di disdukcapil 5) Petugas melakukan pencetakan dokumen 6) Paraf oleh Kasi dan Kabid untuk penerbitan dokumen di disdukcapil 7) Kepala Disdukcapil menerbitkan dan menandatangani dokumen. 8) Penyerahan dokumen yang sudah selesai kepada Pemohon.

	<p>9. Penerbitan Surat Keterangan Ganti Nama;</p> <p>10. Penerbitan Surat Keterangan Belum Kawin;</p> <p>11. Penerbitan Kutipan Ke-II Akta – akta Pencatatan Sipil;</p> <p>12. Pencatatan Kelahiran di Luar Negeri</p> <p>13. Penerbitan Surat Tanda Laporan Pencatatan Sipil yang terjadi di Luar Negeri;</p> <p>14. Pencatatan Perkawinan Luar Negeri</p> <p>15. Pencatatan Kematian Luar Negeri</p>	
--	--	--

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 :

1. Penerbitan Biodata Penduduk;
 - a. Pencatatan Biodata WNI Dalam Wilayah NKRI
 - b. Pencatatan Biodata WNI Di Luar Wilayah NKRI
 - c. Pencatatan Biodata Orang Asing (OA)
2. Penerbitan Kartu Keluarga (KK);
 - Penerbitan Kartu Keluarga Baru Karena Membentuk Keluarga Baru
 - Penerbitan Kartu Keluarga Baru Karena Penggantian Kepala Keluarga
 - Penerbitan Kartu Keluarga Baru Karena Pisah KK Dalam 1 (Satu) Alamat
 - Penerbitan Kartu Keluarga Karena Perubahan Data
 - Penerbitan Kartu Keluarga Karena Hilang/Rusak
3. Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el);
 - Penerbitan KTP-el Baru Untuk WNI
 - Penerbitan KTP-el Baru karena Pindah, Perubahan Data, Rusak dan Hilang Untuk WNI
 - Penerbitan KTP-el Baru Untuk OA
 - Penerbitan KTP-el Baru karena Pindah, Perubahan Data, Rusak, Hilang dan Perpanjangan Untuk OA
4. Kartu Identitas Anak (KIA)
 - Penerbitan Kartu Identitas Anak Baru Untuk Anak WNI
 - Penerbitan KIA Baru Untuk Anak Orang Asing
5. Penerbitan Surat Keterangan Pindah Datang (SKPD);
 - Perpindahan Penduduk WNI Dalam NKRI
 - Perpindahan Penduduk OA ITAP Dalam NKRI
 - Perpindahan Penduduk OA ITAS Dalam NKRI
 - Perpindahan Penduduk WNI Keluar Wilayah NKRI
 - Perpindahan Penduduk WNI Datang Dari Luar Negeri
 - Pendaftaran Bagi Orang Asing ITAS Datang Dari Luar Wilayah NKRI

II. Bidang Pencatatan Sipil meliputi :

1. Penerbitan Kutipan Akta Kelahiran;
 - Pencatatan Kelahiran WNI Dalam Wilayah NKRI
 - Pencatatan Kelahiran OA

- Pencatatan Lahir Mati
2. Penerbitan Kutipan Akta Perkawinan;
 - Pencatatan Perkawinan WNI Dalam Wilayah NKRI
 - Pencatatan Perkawinan OA Di Wilayah NKRI
 - Pencatatan Pembatalan Perkawinan
 3. Penerbitan Kutipan Akta Perceraian;
 - Pencatatan Perceraian
 - Pencatatan Pembatalan Perceraian
 4. Penerbitan Kutipan Akta Kematian;
 - Pencatatan Pengangkatan Anak di Wilayah NKRI
 - Pencatatan Pengakuan anak di wilayah NKRI
 - Pencatatan Pengakuan anak yang dilahirkan di luar perkawinan yang sah menurut hukum/ kepercayaan terhadap Tuhan Yang Maha Esa di wilayah NKRI
 - Pencatatan Pengesahan anak bagi Penduduk WNI di wilayah NKRI
 - Pencatatan Pengesahan anak bagi Penduduk OA di wilayah NKRI
 - Pencatatan pengesahan anak
 - Penduduk yang dilahirkan sebelum orang tuanya melaksanakan perkawinan sah menurut hukum agama atau kepercayaan terhadap Tuhan Yang Maha Esa di wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia
 5. Penerbitan Surat Keterangan Ganti Nama;
 - Pencatatan perubahan nama **Penduduk**
 6. Penerbitan Kutipan Ke-II Akta – akta Pencatatan Sipil;
 - Pencatatan pembetulan akta Pencatatan Sipil dengan permohonan dari subjek akta di wilayah NKRI.
 - Pencatatan pembatalan akta Pencatatan Sipil bagi Penduduk
 - Pencatatan pembetulan akta Pencatatan Sipil dengan permohonan dari subjek akta di wilayah NKRI
 - Pencatatan pembatalan akta Pencatatan Sipil bagi Penduduk
 - Pencatatan Pembatalan Akta Pencatatan Sipil Tanpa Melalui Penetapan Pengadilan/ Contrarius Actus
 7. Pencatatan Peristiwa Penting lainnya
 - Pencatatan Peristiwa Penting Bagi Penduduk
 8. Status Kewarganegaraan
 - a. Pencatatan Perubahan Status Kewarganegaraan WNA menjadi WNI di wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia
 - b. Pencatatan Anak yang lahir dari perkawinan campuran atau Anak Berkewarganegaraan Ganda (ABG):
 - Pencatatan ABG yang telah memiliki Sertifikat bukti pendaftaran ABG.
 - Pencatatan ABG yang memilih menjadi WNI
 - Pencatatan ABG yang memilih menjadi WNA.
 - Pencatatan ABG yang tidak memilih salah satu kewarganegaraan
 - c. Pencatatan Perubahan status kewarganegaraan WNI menjadi WNA

G. SARANA DAN PRASARANA

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

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. Alat Bantu Huruf Braille
15. Sarana Bermain Anak
16. Formulir F2.01
17. Ballpoint
18. Komputer aplikasi SIAK versi 7.3.4
19. Printer
20. Meja Tulis Pelayanan
21. Rak Dokumen Permohonan Akta Pencatatan Sipil
22. Halaman pakir terpisah antara roda 2 (dua) dan 4 (empat) Gratis.
23. Pojok rokok.
24. Monitor lacak dokumen.
25. Pengsian Daya HP

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
 - WA : 082280125386
 - Instagram : @disdukcapilkotametro

K. JUMLAH PELAKSANA

Adapun jumlah Pegawai atau Pelaksana yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro berjumlah 70 orang dan Tenaga Kontrak 32 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 Standar Pelayanan Publik ini dapat melengkapi standar instansi pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro.

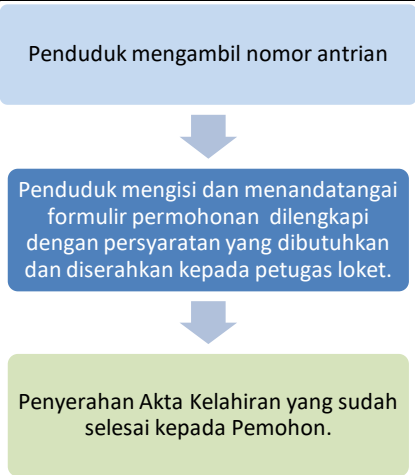
Metro, April 2022
KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL KOTA METRO

Dra. MARIA FITRI AYASINGA, M.Pd
Pembina Utama Muda
NIP.19630301 198303 2 006



STANDAR PELAYANAN PENCATATAN KELAHIRAN WNI DALAM WILAYAH NKRI

Standar Pelayanan Publik Akta Kelahiran Bagian Service Delivery

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Produk	Pencatatan Kelahiran WNI Dalam Wilayah NKRI
2	Persyaratan	Bagi WNI Mengisi formulir F2.01 dengan melampirkan : 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.
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	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 Kelahiran 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 • Website : http://dukcapil.metrokota.go.id • Facebook : Dinas Dukcapil Kota Metro • WA : 082280125386 • Instagram : @disdukcapilkotametro

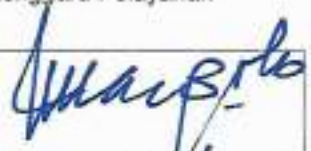


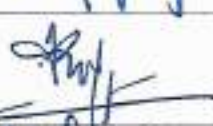
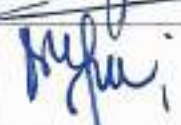
Standar Pelayanan Publik Akta Kelahiran Bagian Manufacturing

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ul 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 dan Penerbitan Dokumen Kependudukan bagi Penduduk Rentan Administrasi Kependudukan. 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. Peraturan Walikota Metro Nomor 12 Tahun 2018 Tentang Percepatan Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil Melalui Program Nyesak/Mencari, Nyesung/ Menjemput dan Ngattak/Mengantar . 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) r. 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 Antri 8. Card Reader 9. Toilet Bersih 10. Toilet Disabilitas 11. Ruang Laktasi 12. Musik Player 13. Kursi Roda dan Tongkat 14. Alat Bantu Huruf Braille 15. Sarana Bermain Anak 16. Formulir F2.01 17. Ballpoint 18. Komputer aplikasi SIAK versi 7.3.4 19. Printer 20. Meja Tulis Pelayanan 21. Rak Dokumen Permohonan Akta Pencatatan Sipil 22. Halaman pakir terpisah antara roda 2 (dua) dan 4 (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 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

4 April 2022

Pimpinan Penyelenggara Pelayanan

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

MENGESAHKAN
KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA METRO



Dra MARIA FITRI JAYASINGA, M.Pd
Pembina Utama Muda
NIP. 19630301 198303 2 006



STANDAR PELAYANAN PENCATATAN KELAHIRAN ORANG ASING

Standar Pelayanan Publik Akta Kelahiran Bagian Service Delivery

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Produk	Pencatatan Kelahiran OA
2	Persyaratan	a. Mengisi Form F2-01 b. Surat Tanda Laport Diri dari Kepolisian c. Fotokopi surat keterangan kelahiran yaitu dari rumah sakit/Puskesmas/fasilitas kesehatan/dokter/bidan, surat keterangan kelahiran dari nakhoda kapal laut/kapten pesawat terbang, atau dari kepala desa/lurah jika lahir di rumah/ tempat lain, antara lain: kebun, sawah, angkutan umum. d. Fotokopi buku nikah/kutipan akta perkawinan/bukti lain yang sah; e. Fotokopi Dokumen Perjalanan; f. Fotokopi KTP-el orang tua atau kartu izin tinggal tetap atau kartu izin tinggal terbatas atau visa kunjungan; g. OA dapat membuat SPTJM kebenaran data kelahiran dengan mengisi F-2.03 dan 2 (dua) orang saksi,
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	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 Kelahiran 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 • Website : http://dukcapil.metrokota.go.id • Facebook : <i>Dinas Dukcapil Kota Metro</i>


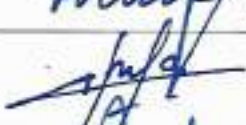
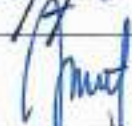


Standar Pelayanan Publik Akta Kelahiran Bagian *Manufacturing*

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ul 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 dan Penerbitan Dokumen Kependudukan bagi Penduduk Rentan Administrasi Kependudukan. 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. Peraturan Walikota Metro Nomor 12 Tahun 2018 Tentang Percepatan Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil Melalui Program Nyesak/Mencari, Nyesung/ Menjemput dan Ngattak/Mengantar . 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) r. Peraturan Walikota Metro Nomor 25 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.
2	Sarana Prasarana / fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> 1. Gedung Pelayanan yang Representatif 2. Ruang Ber AC

		<ol style="list-style-type: none"> 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. Alat Bantu Huruf Braille 15. Sarana Bermain Anak 16. Formulir F2.01 17. Ballpoint 18. Komputer aplikasi SIAK versi 7.3.4 19. Printer 20. Meja Tulis Pelayanan 21. Rak Dokumen Permohonan Akta Pencatatan Sipil 22. Halaman parkir terpisah antara roda 2 (dua) dan 4 (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 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

4 April 2022

Pimpinan Penyelenggara Pelayanan

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

MENGESAHKAN
KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA METRO

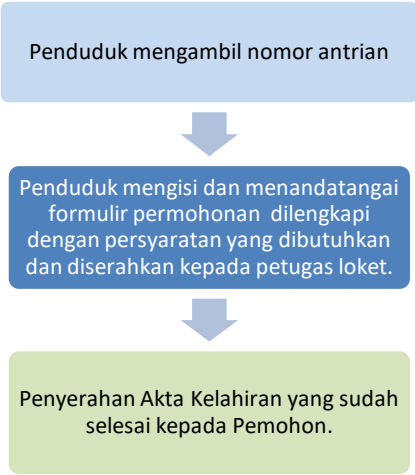


Dra MARIA FITRI JAYASINGA, M.Pd
Pembina Utama Muda
NIP. 19630301 198303 2 006



STANDAR PELAYANAN PENCATATAN LAHIR MATI

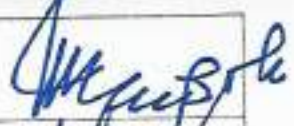
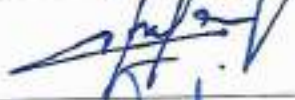



Standar Pelayanan Publik Akta Kelahiran Bagian Service Delivery

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Produk	Pencatatan Lahir Mati
2	Persyaratan	a. Fotokopi surat keterangan lahir mati, yaitu dari rumah sakit/Puskesmas/ fasilitas kesehatan/dokter/bidan, surat keterangan lahir mati dari nakhoda kapal laut/kapten pesawat terbang, atau dari kepala desa/lurah jika lahir mati di rumah/tempat lain, antara lain: kebun, sawah, angkutan umum; atau b. Pernyataan dari orang tua kandung atau wali bagi yang tidak memiliki surat keterangan lahir mati; c. Fotokopi KK orang tua.
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	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 Kelahiran 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 • Website : http://dukcapil.metrokota.go.id • Facebook : Dinas Dukcapil Kota Metro • WA : 082280125386 • Instagram : @disdukcapilkotametro

Standar Pelayanan Publik Akta Kelahiran Bagian *Manufacturing*

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ul 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 dan Penerbitan Dokumen Kependudukan bagi Penduduk Rentan Administrasi Kependudukan. 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. Peraturan Walikota Metro Nomor 12 Tahun 2018 Tentang Percepatan Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil Melalui Program Nyesak/Mencari, Nyesung/ Menjemput dan Ngattak/Mengantar . 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) r. Peraturan Walikota Metro Nomor 25 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.
2	Sarana Prasarana / fasilitas	<ul 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. Alat Bantu Huruf Braille 15. Sarana Bermain Anak 16. Formulir F2.01 17. Ballpoint 18. Komputer aplikasi SIAK versi 7.3.4 19. Printer 20. Meja Tulis Pelayanan 21. Rak Dokumen Permohonan Akta Pencatatan Sipil 22. Halaman pakir terpisah antara roda 2 (dua) dan 4 (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 Akta Kelahiran 1 orang. 3. Petugas yang menyerahkan Akta Kelahiran 1 orang.
4	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 5. Petugas Penerima berkas dan Verifikasi Lulusan S1 trampil Komputer dan berdedikasi baik 6. Petugas Entry Data Akta Kelahiran Lulusan SMA Trampil Komputer dan berdedikasi Baik 7. Petugas Penyerahan Akta Kelahiran 8. 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

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

MENDESASIKAN
 KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
 PENCATATAN SIPIL KOTA METRO


Dra MARIA FITRI JAYASINGA, M.Pd
 Pembina Utama Madya
 NIP. 19630301 198303 2 006



STANDAR PELAYANAN PENCATATAN PERKAWINAN WNI DALAM WILAYAH NKRI

Standar Pelayanan Publik Penerbitan Akta Perkawinan Bagian *Service Delivery*

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Produk	Pencatatan Perkawinan WNI Dalam Wilayah NKRI
2	Persyaratan	PERSYARATAN KAWIN BAGI WARGA NEGARA INDONESIA (WNI) a. Fotokopi surat keterangan telah terjadinya perkawinan dari pemuka agama atau penghayat kepercayaan terhadap Tuhan Yang Maha Esa; b. pas foto berwarna suami dan istri; c. KTP-el Asli; d. KK Asli; e. bagi janda atau duda karena cerai mati melampirkan fotokopi akta kematian pasangannya; atau f. Bagi janda atau duda karena cerai hidup melampirkan akta perceraian. g. Izin komandan bagi Anggota TNI/POLRI h. Izin orang tua bagi mereka yang (wanita <16 tahun dan pria <19 tahun) dengan melampirkan dispensasi dari pengadilan negeri i. Surat Keterangan untuk kawin dari Kelurahan
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 Masa Pandemi COVID-19 - 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

		sejak berkas dinyatakan lengkap dan diterima oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro
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> • WA : <i>082280125386</i> • Instagram : <i>@disdukcapilkotametro</i>


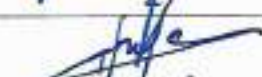
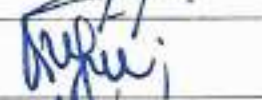


Standar Pelayanan Publik Akta Perkawinan Bagian *Manufacturing*

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 dan Penerbitan Dokumen Kependudukan bagi Penduduk Rentan Administrasi Kependudukan. o. Peraturan Daerah Kota Metro Nomor 12 Tahun 2018 tentang perubahan kedua atas Peraturan Daerah Kota Metro Nomor 5

		<p>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. Alat Bantu Huruf Braille 15. Sarana Bermain Anak 16. Formulir F2.41 17. Ballpoint 18. Komputer aplikasi SIAK versi 7.3.4 19. Printer 20. Meja Tulis Pelayanan 21. Rak Dokumen Permohonan Akta Pencatatan Sipil. 22. Halaman pakir terpisah antara roda 2 (dua) dan 4 (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 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

		<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, 4 April 2022
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
Pembina Utama Muda
NIP: 19630301 198303 2 006



STANDAR PELAYANAN PENCATATAN PERKAWINAN ORANG ASING DI WILAYAH NKRI

Standar Pelayanan Publik Penerbitan Akta Perkawinan Bagian *Service Delivery*

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Produk	Pencatatan Perkawinan Orang Asing Di Wilayah NKRI
2	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none">Fotokopi surat keterangan telah terjadinya perkawinan dari pemuka agama atau penghayat kepercayaan terhadap Tuhan Yang Maha Esa;Pas foto berwarna suami dan istri;Fotokopi dokumen Perjalanan;Fotokopi surat keterangan tempat tinggal bagi pemegang izin tinggal terbatas;KTP-el Asli;KK Asli; danFotokopi izin perkawinan dari negara atau perwakilan negaranya. <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	<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

		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> • WA : <i>082280125386</i> • Instagram : <i>@disdukcapilkotametro</i>

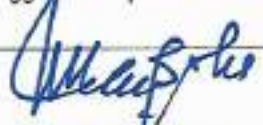
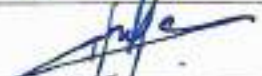
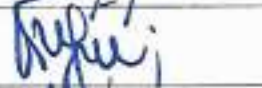


Standar Pelayanan Publik Akta Perkawinan Bagian *Manufacturing*

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 dan Penerbitan Dokumen Kependudukan bagi Penduduk Rentan Administrasi Kependudukan. 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. Peraturan Walikota Metro Nomor 12 Tahun 2018 Tentang Percepatan Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan

		<p>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. Alat Bantu Huruf Braille 15. Sarana Bermain Anak 16. Formulir F2.41 17. Ballpoint 18. Komputer aplikasi SIAK versi 7.3.4 19. Printer 20. Meja Tulis Pelayanan 21. Rak Dokumen Permohonan Akta Pencatatan Sipil. 22. Halaman pakir terpisah antara roda 2 (dua) dan 4 (empat) Gratis. 26. Pojok rokok. 27. Monitor lacak dokumen. 28. 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.

		<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, 4 April 2022
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
Pembina Utama Muda
NIP: 19630301 198303 2 006



STANDAR PELAYANAN PENCATATAN PEMBATALAN PERKAWINAN

Standar Pelayanan Publik Penerbitan Akta Perkawinan Bagian *Service Delivery*

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Produk	Pencatatan Pembatalan Perkawinan
2	Persyaratan	a. Fotokopi salinan putusan pengadilan yang berkekuatan hukum tetap; b. WNI mengisi formulir F-2.01. c. Fotokopi kutipan akta perkawinan; d. KTP-el Asli; dan KK Asli.
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	<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 Pembatalan Perkawinan 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>

- WA : 082280125386
- Instagram : @disdukcapilkotametro

Standar Pelayanan Publik Akta Perkawinan Bagian *Manufacturing*

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ul 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 dan Penerbitan Dokumen Kependudukan bagi Penduduk Rentan Administrasi Kependudukan. 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. Peraturan Walikota Metro Nomor 12 Tahun 2018 Tentang Percepatan Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil Melalui Program Nyesak/Mencari, Nyesung/ Menjemput dan Ngattak/Mengantar . 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) r. Peraturan Walikota Metro Nomor 25 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.
2	Sarana Prasarana / fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> 1. Gedung Pelayanan yang Representatif 2. Ruang Ber AC 3. Kursi Tunggu

		<ol style="list-style-type: none"> 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. Alat Bantu Huruf Braille 15. Sarana Bermain Anak 16. Formulir F2.41 17. Ballpoint 18. Komputer aplikasi SIAK versi 7.3.4 19. Printer 20. Meja Tulis Pelayanan 21. Rak Dokumen Permohonan Akta Pencatatan Sipil. 22. Halaman pakir terpisah antara roda 2 (dua) dan 4 (empat) Gratis. 29. Pojok rokok. 30. Monitor lacak dokumen. 31. 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 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, 4 April 2022
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	:	

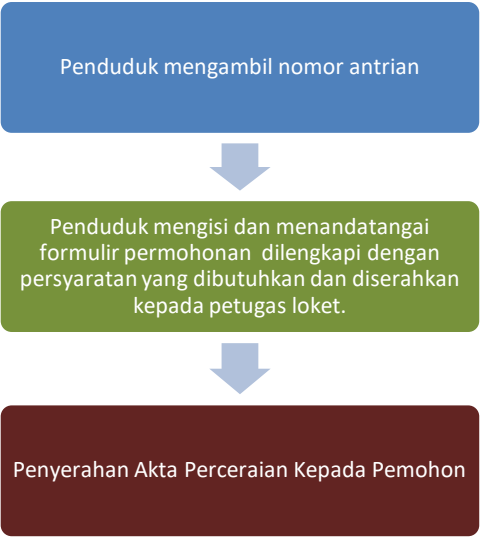
MENGESAHKAN
KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA METRO





STANDAR PELAYANAN PENCATATAN PERCERAIAN

Standar Pelayanan Publik Akta Perceraian Bagian Service Delivery

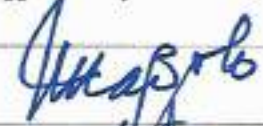
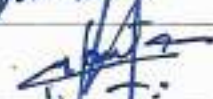
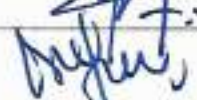


No	Komponen	Uraian
1	Produk	Pencatatan Perceraian
2	Persyaratan	a. Fotokopi Salinan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap; b. Kutipan akta perkawinan asli; c. KTP-el Asli; dan d. KK Asli. e. Mengisi Form F2-0.1
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	 <pre>graph TD; A[Penduduk mengambil 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 • Facebook : Dinas Dukcapil Kota Metro • WA : 082280125386 • Instagram : @disdukcapilkotametro

Standar Pelayanan Publik Akta Perceraian Bagian *Manufacturing*

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ul 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 dan Penerbitan Dokumen Kependudukan bagi Penduduk Rentan Administrasi Kependudukan. 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. Peraturan Walikota Metro Nomor 12 Tahun 2018 Tentang Percepatan Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil Melalui Program Nyesak/Mencari, Nyesung/ Menjemput dan Ngattak/Mengantar . 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) r. Peraturan Walikota Metro Nomor 25 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.
2	Sarana Prasarana / fasilitas	<ul 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. Alat Bantu Huruf Braille 15. Sarana Bermain Anak 16. Formulir F2.41 17. Ballpoint 18. Komputer aplikasi SIAK versi 7.3.4 19. Printer 20. Meja Tulis Pelayanan 21. Rak Dokumen Permohonan Akta Pencatatan Sipil 22. Halaman parkir terpisah antara roda 2 (dua) dan 4 (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 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 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, 4 April 2022
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

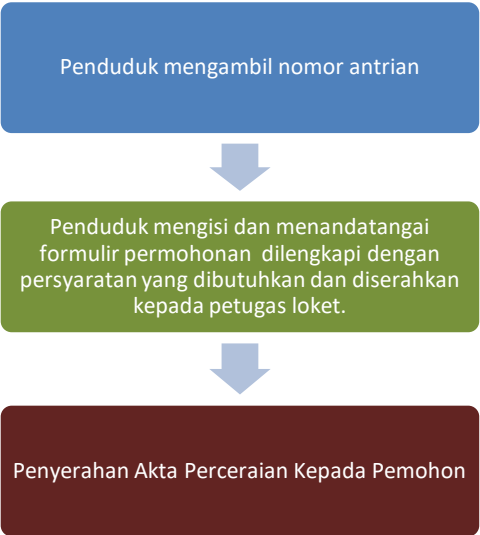


Dra. MARIA FITRI JAYASINGA, M.Pd
Pembina Utama Muda
NIP: 19630301 198303 2 006



STANDAR PELAYANAN PENCATATAN PEMBATALAN PERCERAIAN

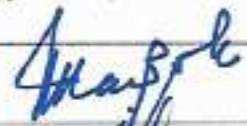

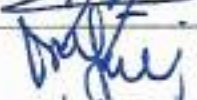
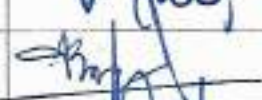

Standar Pelayanan Publik Akta Perceraian Bagian Service Delivery

No	Komponen	Uraian
1	Produk	Pencatatan Pembatalan Perceraian
2	Persyaratan	a. Fotokopi salinan putusan pengadilan yang mempunyai kekuatan hukum tetap; b. Kutipan akta perceraian asli; c. KTP-el Asli; dan d. KK Asli.
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 Pembatalan Perceraian 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 • 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	<ul 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 dan Penerbitan Dokumen Kependudukan bagi Penduduk Rentan Administrasi Kependudukan. 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. Peraturan Walikota Metro Nomor 12 Tahun 2018 Tentang Percepatan Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil Melalui Program Nyesak/Mencari, Nyesung/ Menjemput dan Ngattak/Mengantar . 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) r. Peraturan Walikota Metro Nomor 25 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.
2	Sarana Prasarana / fasilitas	<ul 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. Alat Bantu Huruf Braille 15. Sarana Bermain Anak 16. Formulir F2.41 17. Ballpoint 18. Komputer aplikasi SIAK versi 7.3.4 19. Printer 20. Meja Tulis Pelayanan 21. Rak Dokumen Permohonan Akta Pencatatan Sipil 22. Halaman parkir terpisah antara roda 2 (dua) dan 4 (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 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 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

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

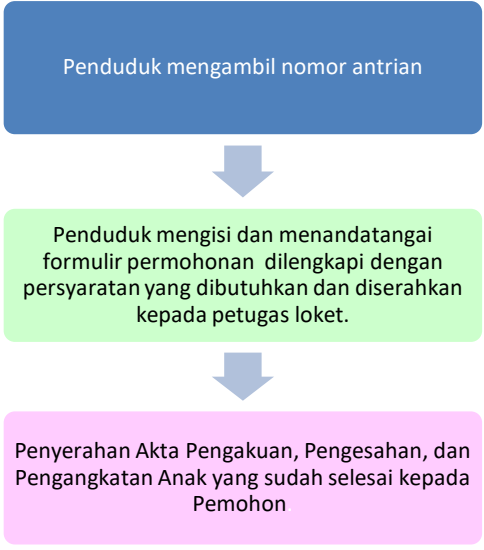


Dra. MARIA FITRI JAYASINGA, M.Pd
Pembina Utama Muda
NIP: 19630301 198303 2 006



STANDAR PELAYANAN PENCATATAN PENGANGKATAN ANAK DI WILAYAH NKRI

Standar Pelayanan Publik Akta Pengangkatan Anak Bagian Service Delivery

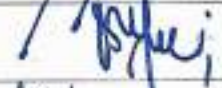
No	Komponen	Uraian
1	Produk	Pencatatan Pengangkatan Anak di Wilayah NKRI
2	Persyaratan	a. fotokopi salinan penetapan pengadilan; b. Menisi Form F2-0.1 c. kutipan akta kelahiran anak; d. KK orang tua angkat; dan e. fotokopi Dokumen Perjalanan bagi orang tua angkat OA.
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	 <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 Pengakuan, Pengesahan, dan Pengangkatan Anak yang sudah selesai kepada Pemohon];</pre>
4	Jangka Waktu Pelayanan	Masa Normal 20 -30 Menit Masa Pandemi COVID-19 - 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 Akta Pengangkatan Anak 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 • Website : http://dukcapil.metrokota.go.id • Facebook : Dinas Dukcapil Kota Metro • WA : 082280125386 • Instagram : @disdukcapilkotametro

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

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<p>a. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;</p> <p>b. Undang – Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan;</p> <p>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.</p> <p>d. Perpres Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</p> <p>e. Permendagri Nomor 19 Tahun 2012 tentang Pedoman Pendokumentasian Hasil Pendaftaran Penduduk Pencatatan Sipil;</p> <p>f. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2012 Tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan;</p> <p>g. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan;</p> <p>h. Permendagri Nomor 14 Tahun 2015 tentang Pedoman Pendataan Penduduk Nonpermanen.</p> <p>i. Permendagri No.2 Tahun 2016 Tentang Kartu Identitas Anak (KIA);</p> <p>j. Permendagri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Adminstrasi Kependudukan.</p> <p>k. 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>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.</p> <p>m. Permendagri Nomor 07 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring.</p> <p>n. Permendagri Nomor 96 Tahun 2019 Tentang Pendataan 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

		<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. Alat Bantu Huruf Braille 15. Sarana Bermain Anak 16. Formulir F2.41 17. Ballpoint 18. Komputer aplikasi SIAK versi 80.1.1 19. Printer 20. Meja Tulis Pelayanan 21. Rak Dokumen Permohonan Akta Pencatatan Sipil 22. Halaman parkir terpisah antara roda 2 (dua) dan 4 (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 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 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 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, 4 April 2022
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
Pemimpin Utama Muda
NIP. 19800301 198303 2 006



STANDAR PELAYANAN PENCATATAN PENGAKUAN ANAK DI WILAYAH NKRI

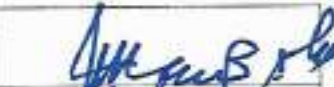
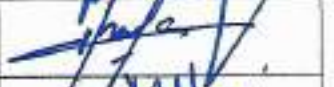
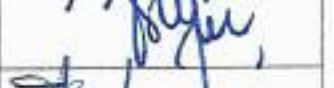


Standar Pelayanan Publik Akta Pengakuan, Pengesahan dan Pengangkatan Anak Bagian Service Delivery

No	Komponen	Uraian
1	Produk	Pencatatan Pengakuan anak di wilayah NKRI
2	Persyaratan	a. Mengisi Form F2-0.1 b. Surat Pengakuan anak dari ayah biologis yang disetujui oleh ibu kandung atau penetapan pengadilan bila ibu kandung orang asing c. Surat Keterangan telah terjadinya perkawinan dan pemuka agama atau penghayat kepercayaan terhadap Tuhan Yang Maha Esa. d. Kutipan Akta Kelahiran Anak e. fotokopi KK orang tua angkat; dan f. fotokopi Dokumen Perjalanan bagi orang tua angkat Orang Asing.
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 Pengakuan, Pengesahan, dan Pengangkatan Anak yang sudah selesai kepada Pemohon] </pre>
4	Jangka Waktu Pelayanan	Masa Normal 20 -30 Menit Masa Pandemi COVID-19 - 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 Pengakuan Anak 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 • Website : http://dukcapil.metrokota.go.id • Facebook : Dinas Dukcapil Kota Metro • WA : 082280125386 • Instagram : @disdukcapilkotametro

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

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ul 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 dan Penerbitan Dokumen Kependudukan bagi Penduduk Rentan Administrasi Kependudukan. 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. Peraturan Walikota Metro Nomor 12 Tahun 2018 Tentang Percepatan Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil Melalui Program Nyesak/Mencari, Nyesung/ Menjemput dan Ngattak/Mengantar . 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) r. Peraturan Walikota Metro Nomor 25 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.
2	Sarana Prasarana / fasilitas	<ul 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. Alat Bantu Huruf Braille 15. Sarana Bermain Anak 16. Formulir F2.41 17. Ballpoint 18. Komputer aplikasi SIAK versi 80.1.1 19. Printer 20. Meja Tulis Pelayanan 21. Rak Dokumen Permohonan Akta Pencatatan Sipil 22. Halaman parkir terpisah antara roda 2 (dua) dan 4 (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 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"> 4. Pelayanan Sesuai SP dan SOP 5. Sesuai Maklumat Pelayanan 6. Dokumen Akta, Pengakuan 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 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

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	:	

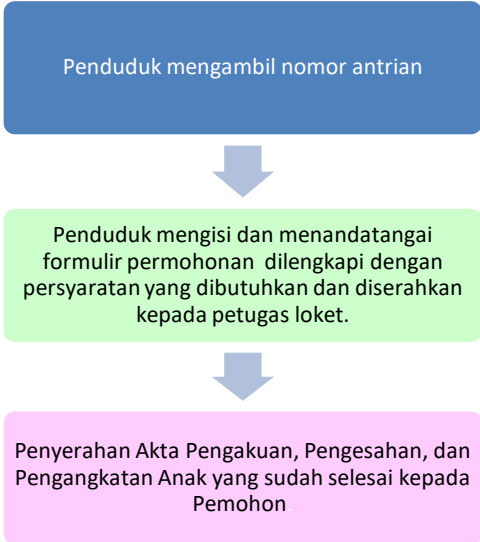
MEMESAHKAN
KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA METRO
DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL

Ira, MARIA FITRI JAYASINGA, M.Pd
Pembina Utama Muda
NIP: 19630301 198303 2 006



STANDAR PELAYANAN PENCATATAN PENGAKUAN ANAK YANG DILAHIRKAN DI LUAR PERKAWINAN YANG SAH MENURUT HUKUM

Standar Pelayanan Publik Akta Pengakuan Anak Bagian Service Delivery


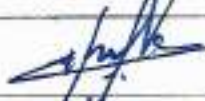
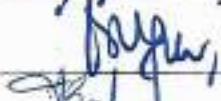


No	Komponen	Uraian
1	Produk	Pencatatan Pengakuan anak yang dilahirkan di luar perkawinan yang sah menurut hukum
2	Persyaratan	a. fotokopi salinan penetapan pengadilan; b. kutipan akta kelahiran; c. fotokopi KK. d. Mengisi Form F2-0.1
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	 <pre>graph TD; A[Penduduk mengambil nomor antrian] --> B[Penduduk mengisi dan menandatangani formulir permohonan dilengkapi dengan persyaratan yang dibutuhkan dan diserahkan kepada petugas loket.]; B --> C[Penyerahan Akta Pengakuan, Pengesahan, dan Pengangkatan Anak yang sudah selesai kepada Pemohon];</pre>
4	Jangka Waktu Pelayanan	Masa Normal 20 -30 Menit Masa Pandemi COVID-19 - 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 Akta Pengakuan Anak 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 • Website : http://dukcapil.metrokota.go.id • Facebook : <i>Dinas Dukcapil Kota Metro</i> • WA : 082280125386 • Instagram : <i>@disdukcapilkotametro</i>

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

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ul 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 dan Penerbitan Dokumen Kependudukan bagi Penduduk Rentan Administrasi Kependudukan. 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. Peraturan Walikota Metro Nomor 12 Tahun 2018 Tentang Percepatan Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil Melalui Program Nyesak/Mencari, Nyesung/ Menjemput dan Ngattak/Mengantar . 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) r. Peraturan Walikota Metro Nomor 25 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.
2	Sarana Prasarana / fasilitas	1. Gedung Pelayanan yang Representatif

		<ol style="list-style-type: none"> 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. Alat Bantu Huruf Braille 15. Sarana Bermain Anak 16. Formulir F2.41 17. Ballpoint 18. Komputer aplikasi SIAK versi 80.1.1 19. Printer 20. Meja Tulis Pelayanan 21. Rak Dokumen Permohonan Akta Pencatatan Sipil 22. Halaman pakir terpisah antara roda 2 (dua) dan 4 (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 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 Pengakuan 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 Indek Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dilakukan disetiap semester I dan II

Metro, 4 April 2022
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




Ira. MARIA FITRI JAYASINGA, M.Pd
Pembina Utama Muda
NIP: 19630301 198303 2 006



STANDAR PELAYANAN PENCATATAN PENGAKUAN ANAK YANG DILAHIRKAN DI LUAR PERKAWINAN YANG SAH MENURUT HUKUM

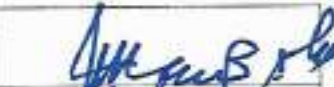
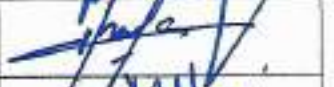
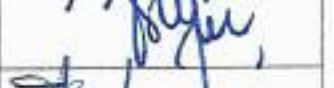


Standar Pelayanan Publik Akta Pengakuan Anak Bagian Service Delivery

No	Komponen	Uraian
1	Produk	Pencatatan Pengakuan anak yang dilahirkan di luar perkawinan yang sah menurut hukum
2	Persyaratan	a. fotokopi salinan penetapan pengadilan; b. kutipan akta kelahiran; c. fotokopi KK. d. Mengisi Form F2-0.1
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 Pengakuan, Pengesahan, dan Pengangkatan Anak yang sudah selesai kepada Pemohon] </pre>
4	Jangka Waktu Pelayanan	Masa Normal 20 -30 Menit Masa Pandemi COVID-19 - 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 Akta Pengakuan Anak 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 • Website : http://dukcapil.metrokota.go.id • Facebook : Dinas Dukcapil Kota Metro • SMS / WA : 082280125386 • Instagram : @disdukcapilkotametro

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

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ul 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 dan Penerbitan Dokumen Kependudukan bagi Penduduk Rentan Administrasi Kependudukan. 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. Peraturan Walikota Metro Nomor 12 Tahun 2018 Tentang Percepatan Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil Melalui Program Nyesak/Mencari, Nyesung/ Menjemput dan Ngattak/Mengantar . 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) r. Peraturan Walikota Metro Nomor 25 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.
2	Sarana Prasarana / fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> 1. Gedung Pelayanan yang Representatif 2. Ruang Ber AC 3. Kursi Tunggu

		<ol style="list-style-type: none"> 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. Alat Bantu Huruf Braille 15. Sarana Bermain Anak 16. Formulir F2.41 17. Ballpoint 18. Komputer aplikasi SIAK versi 80.1.1 19. Printer 20. Meja Tulis Pelayanan 21. Rak Dokumen Permohonan Akta Pencatatan Sipil 22. Halaman parkir terpisah antara roda 2 (dua) dan 4 (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 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 Pengakuan 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 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

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	:	

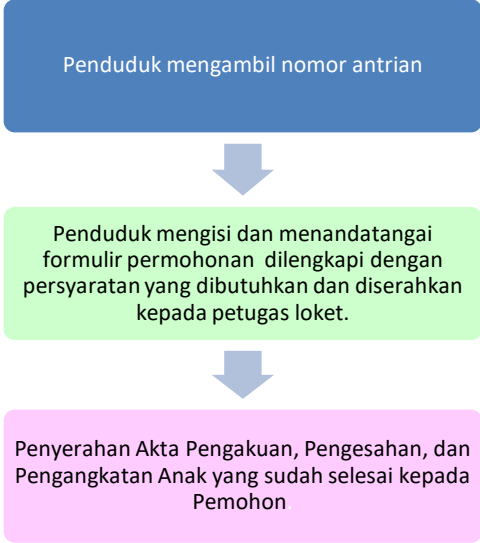
MEMESAHKAN
KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA METRO
DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL

Ira, MARIA FITRI JAYASINGA, M.Pd
Pembina Utama Muda
NIP: 19630301 198303 2 006



STANDAR PELAYANAN PENCATATAN PENGESAHAN ANAK BAGI PENDUDUK ORANG ASING DI WILAYAH NKRI

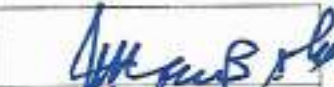
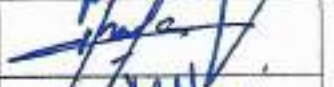
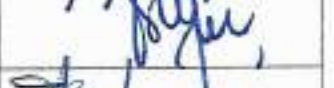


Standar Pelayanan Publik Akta Pengesahan Anak Bagian Service Delivery

No	Komponen	Uraian
1	Produk	Pencatatan Pengesahan anak bagi Penduduk OA di wilayah NKRI
2	Persyaratan	a. kutipan akta kelahiran; b. fotokopi kutipan akta perkawinan yang menerangkan terjadinya peristiwa perkawinan agama atau kepercayaan terhadap Tuhan Yang Maha Esa terjadi sebelum kelahiran anak; c. fotokopi KK orang tua; dan d. fotokopi Dokumen Perjalanan bagi ayah atau ibu Orang Asing.
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 Pengakuan, Pengesahan, dan Pengangkatan Anak yang sudah selesai kepada Pemohon];</pre>
4	Jangka Waktu Pelayanan	Masa Normal 20 -30 Menit Masa Pandemi COVID-19 - 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 Akta Pengesahan Anak 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 • Website : http://dukcapil.metrokota.go.id • Facebook : Dinas Dukcapil Kota Metro • WA : 082280125386 • Instagram : @disdukcapilkotametro

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

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ul 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 dan Penerbitan Dokumen Kependudukan bagi Penduduk Rentan Administrasi Kependudukan. 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. Peraturan Walikota Metro Nomor 12 Tahun 2018 Tentang Percepatan Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil Melalui Program Nyesak/Mencari, Nyesung/ Menjemput dan Ngattak/Mengantar . 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) r. Peraturan Walikota Metro Nomor 25 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.
2	Sarana Prasarana / fasilitas	<ul 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. Alat Bantu Huruf Braille 15. Sarana Bermain Anak 16. Formulir F2.41 17. Ballpoint 18. Komputer aplikasi SIAK versi 80.1.1 19. Printer 20. Meja Tulis Pelayanan 21. Rak Dokumen Permohonan Akta Pencatatan Sipil 22. Halaman parkir terpisah antara roda 2 (dua) dan 4 (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 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 Pengakuan 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 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

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	:	

MEMESAHKAN
KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA METRO
DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL

Ira, MARIA FITRI JAYASINGA, M.Pd
Pembina Utama Muda
NIP: 19630301 198303 2 006



STANDAR PELAYANAN PENCATATAN PENGESAHAN ANAK BAGI PENDUDUK WNI DI WILAYAH NKRI

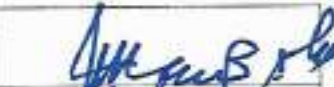
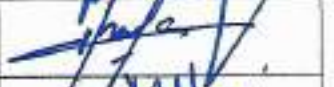
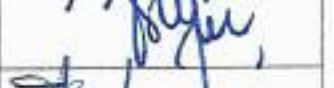


Standar Pelayanan Publik Akta Pengesahan Anak Bagian Service Delivery

No	Komponen	Uraian
1	Produk	Pencatatan Pengesahan anak bagi Penduduk WNI di wilayah NKRI
2	Persyaratan	a. kutipan akta kelahiran; b. fotokopi kutipan akta perkawinan yang menerangkan terjadinya peristiwa perkawinan agama atau kepercayaan terhadap Tuhan Yang Maha Esa terjadi sebelum kelahiran anak; c. fotokopi KK orang tua; dan d. fotokopi Dokumen Perjalanan bagi ayah atau ibu Orang Asing.
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 Pengakuan, Pengesahan, dan Pengangkatan Anak yang sudah selesai kepada Pemohon] </pre>
4	Jangka Waktu Pelayanan	Masa Normal 20 -30 Menit Masa Pandemi COVID-19 - 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 Akta Pengesahan Anak 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 • Website : http://dukcapil.metrokota.go.id • Facebook : Dinas Dukcapil Kota Metro • WA : 082280125386

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

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ul 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 dan Penerbitan Dokumen Kependudukan bagi Penduduk Rentan Administrasi Kependudukan. 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. Peraturan Walikota Metro Nomor 12 Tahun 2018 Tentang Percepatan Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil Melalui Program Nyesak/Mencari, Nyesung/ Menjemput dan Ngattak/Mengantar . 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) r. Peraturan Walikota Metro Nomor 25 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.
2	Sarana Prasarana / fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> 1. Gedung Pelayanan yang Representatif 2. Ruang Ber AC 3. Kursi Tunggu

		<ol style="list-style-type: none"> 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. Alat Bantu Huruf Braille 15. Sarana Bermain Anak 16. Formulir F2.41 17. Ballpoint 18. Komputer aplikasi SIAK versi 80.1.1 19. Printer 20. Meja Tulis Pelayanan 21. Rak Dokumen Permohonan Akta Pencatatan Sipil 22. Halaman parkir terpisah antara roda 2 (dua) dan 4 (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 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 Pengakuan 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 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

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	:	

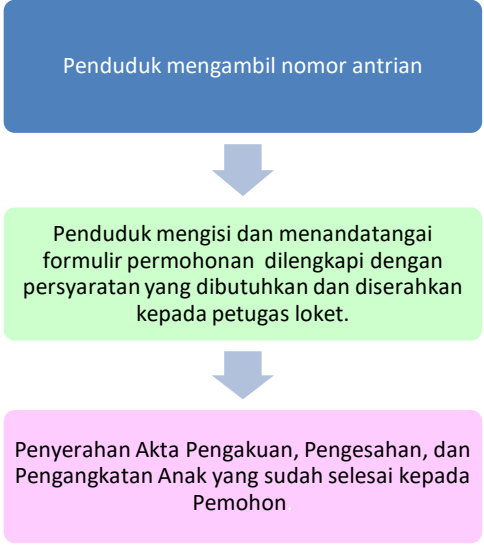
MEMESAHKAN
KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA METRO
DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL

Ira, MARIA FITRI JAYASINGA, M.Pd
Pembina Utama Muda
NIP: 19630301 198303 2 006



STANDAR PELAYANAN PENCATATAN PENGESAHAN ANAK PENDUDUK YANG DILAHIRKAN SEBELUM ORANG TUANYA MELAKSANAKAN PERKAWINAN SAH MENURUT HUKUM AGAMA ATAU KEPERCAYAAN TERHADAP TUHAN YANG MAHA ESA

Standar Pelayanan Publik Akta Pengesahan Anak Bagian Service Delivery

No	Komponen	Uraian
1	Produk	Pencatatan pengesahan anak Penduduk yang dilahirkan sebelum orang tuanya melaksanakan perkawinan sah menurut hukum agama atau kepercayaan terhadap Tuhan Yang Maha Esa
2	Persyaratan	a. fotokopi salinan penetapan pengadilan; b. kutipan akta kelahiran; dan c. fotokopi KK. d. Mengisi F2-0.1
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 Pengakuan, Pengesahan, dan Pengangkatan Anak yang sudah selesai kepada Pemohon];</pre>
4	Jangka Waktu Pelayanan	Masa Normal 20 -30 Menit Masa Pandemi COVID-19 - 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 Akta Pengesahan Anak 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 • Website : http://dukcapil.metrokota.go.id


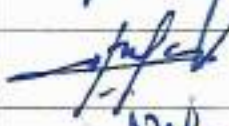
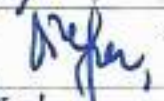


		<ul style="list-style-type: none"> • Facebook : <i>Dinas Dukcapil Kota Metro</i> • SMS / WA : <i>082280125386</i> • Instagram : <i>@disdukcapilkotametro</i>
--	--	---

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

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ul 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 dan Penerbitan Dokumen Kependudukan bagi Penduduk Rentan Administrasi Kependudukan. 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. Peraturan Walikota Metro Nomor 12 Tahun 2018 Tentang Percepatan Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil Melalui Program Nyesak/Mencari, Nyesung/ Menjemput dan Ngattak/Mengantar . 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) r. 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

		<ol style="list-style-type: none"> 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. Alat Bantu Huruf Braille 15. Sarana Bermain Anak 16. Formulir F2.0.1 17. Ballpoint 18. Komputer aplikasi SIAK versi 80.1.1 19. Printer 20. Meja Tulis Pelayanan 21. Rak Dokumen Permohonan Akta Pencatatan Sipil 22. Halaman parkir terpisah antara roda 2 (dua) dan 4 (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 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 Pengakuan 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 Indek Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dilakukan disetiap semester I dan II 3. Evaluasi melalui monitoring, evaluasi dan pelaporan (Monev)

Metro, 4 April 2022
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 ETRI JAYASINGA, M.Pd
Pembina Utama Muda
NIP: 19630301 198303 2 006



STANDAR PELAYANAN

PENCATATAN PEMBETULAN AKTA PENCATATAN SIPIL DENGAN PERMOHONAN DARI SUBJEK AKTA DI WILAYAH NKRI

Standar Pelayanan Publik Penerbitan Kutipan ke II Bagian Service Delivery

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Produk	Pencatatan pembetulan Akta Pencatatan Sipil dengan permohonan dari subjek akta di wilayah NKRI
2	Persyaratan	a. fotokopi dokumen autentik yang menjadi persyaratan pembuatan Akta Pencatatan Sipil; dan b. kutipan akta Pencatatan Sipil dimana terdapat kesalahan tulis redaksional. c. Mengisi Form F2.0.1
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 - 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 Pencatatan Pembetulan Akta Pencatatan Sipil dibebankan kepada Dana Alokasi Khusus Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil 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 • Website : http://dukcapil.metrokota.go.id • Facebook : Dinas Dukcapil Kota Metro • WA : 082280125386 • Instagram : @disdukcapilkotametro

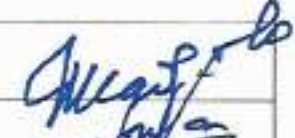

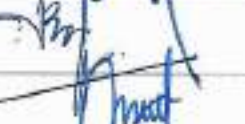
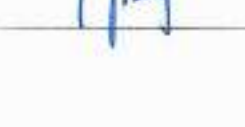

Standar Pelayanan Publik Penerbitan Kutipan ke II Bagian Manufacturing

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	a. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik; b. Undang – Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang

		<p>Perubahan Atas Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan;</p> <p>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.</p> <p>d. Perpres Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</p> <p>e. Permendagri Nomor 19 Tahun 2012 tentang Pedoman Pendokumentasian Hasil Pendaftaran Penduduk Pencatatan Sipil;</p> <p>f. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2012 Tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan;</p> <p>g. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan;</p> <p>h. Permendagri Nomor 14 Tahun 2015 tentang Pedoman Pendataan Penduduk Nonpermanen.</p> <p>i. Permendagri No.2 Tahun 2016 Tentang Kartu Identitas Anak (KIA);</p> <p>j. Permendagri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Adminstrasi Kependudukan.</p> <p>k. 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>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.</p> <p>m. Permendagri Nomor 07 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring.</p> <p>n. Permendagri Nomor 96 Tahun 2019 Tentang Pendataan 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

		<ol style="list-style-type: none"> 11. Ruang Laktasi 12. Musik Player 13. Kursi Roda dan Tongkat 14. Alat Bantu Huruf Braille 15. Sarana Bermain Anak 16. Formulir F2.41 17. Ballpoint 18. Komputer aplikasi SIAK versi 80.1.1 19. Printer 20. Meja Tulis Pelayanan 21. Rak Dokumen Permohonan Akta Pencatatan Sipil 22. Halaman parkir terpisah antara roda 2 (dua) dan 4 (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 dan validasi persyaratan 1 orang. 2. Petugas entry cetak Pembetulan Akta Pencatatan Sipil 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 Pencatatan Pembetulan 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"> - Pencatatan Pembetulan 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	<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, 4 April 2022
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




Dr. MARIA FITRI JAYASINGA, M.Pd
Pembina Utama Muda
NIP: 19630301 198303 2 008



STANDAR PELAYANAN PENCATATAN PEMBATALAN AKTA PENCATATAN SIPIL BAGI PENDUDUK

Standar Pelayanan Publik Penerbitan Kutipan ke II Bagian Service Delivery

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Produk	Pencatatan pembatalan akta Pencatatan Sipil bagi Penduduk
2	Persyaratan	a. fotokopi salinan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap; b. kutipan akta Pencatatan Sipil yang dibatalkan; dan c. fotokopi KK. d. Mengisi Form F2-0.1
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 - 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 Pembatalan Akta Pencatatan Sipil dibebankan kepada Dana Alokasi Khusus Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil 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 • Website : http://dukcapil.metrokota.go.id • Facebook : Dinas Dukcapil Kota Metro • WA : 082280125386 • Instagram : @disdukcapilkotametro

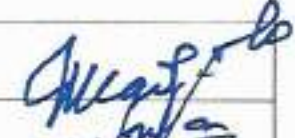

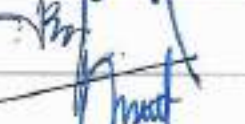
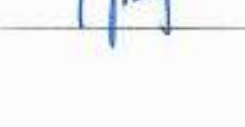

Standar Pelayanan Publik Penerbitan Kutipan ke II Bagian Manufacturing

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	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

		<p>Tentang Administrasi Kependudukan;</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 dan Penerbitan Dokumen Kependudukan bagi Penduduk Rentan Administrasi Kependudukan. 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. Peraturan Walikota Metro Nomor 12 Tahun 2018 Tentang Percepatan Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil Melalui Program Nyesak/Mencari, Nyesung/ Menjemput dan Ngattak/Mengantar . 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) r. 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. Alat Bantu Huruf Braille 15. Sarana Bermain Anak 16. Formulir F2.41 17. Ballpoint 18. Komputer aplikasi SIAK versi 80.1.1 19. Printer 20. Meja Tulis Pelayanan 21. Rak Dokumen Permohonan Akta Pencatatan Sipil 22. Halaman parkir terpisah antara roda 2 (dua) dan 4 (empat) Gratis. 26. Pojok rokok. 27. Monitor lacak dokumen. 28. Pengisian daya HP.
3	Jumlah Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> 1. Penerima berkas memverifikasi dan validasi persyaratan 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 Surat Keterangan Pembatalan 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"> - Surat Keterangan Pembatalan 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, 4 April 2022
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




Dr. MARIA FITRI JAYASINGA, M.Pd
Pembina Utama Muda
NIP: 19630301 198303 2 008



STANDAR PELAYANAN

PENCATATAN PEMBATALAN AKTA PENCATATAN SIPIL TANPA MELALUI PENETAPAN PENGADILAN/ CONTRARIUS ACTUS

Standar Pelayanan Publik Penerbitan Kutipan ke II Bagian Service Delivery

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Produk	Pencatatan Pembatalan Akta Pencatatan Sipil Tanpa Melalui Penetapan Pengadilan/ Contrarius Actus
2	Persyaratan	a. kutipan akta Pencatatan Sipil yang dibatalkan; b. fotokopi dokumen pendukung yang menguatkan pembatalan; c. fotokopi KK; atau d. surat pernyataan tanggung jawab mutlak
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 - 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 Pembatalan Akta Pencatatan Sipil dibebankan kepada Dana Alokasi Khusus Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil 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 • Website : http://dukcapil.metrokota.go.id • Facebook : Dinas Dukcapil Kota Metro • WA : 082280125386 • Instagram : @disdukcapilkotametro

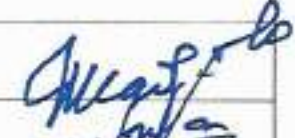

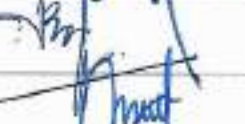
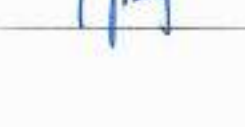

Standar Pelayanan Publik Penerbitan Kutipan ke II Bagian Manufacturing

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	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;

		<ul style="list-style-type: none"> 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 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 Administrasi 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 dan Penerbitan Dokumen Kependudukan bagi Penduduk Rentan Administrasi Kependudukan. 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. Peraturan Walikota Metro Nomor 12 Tahun 2018 Tentang Percepatan Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil Melalui Program Nyesak/Mencari, Nyesung/ Menjemput dan Ngattak/Mengantar . 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) r. Peraturan Walikota Metro Nomor 25 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.
2	Sarana Prasarana / fasilitas	<ul 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

		<ul style="list-style-type: none"> 13. Kursi Roda dan Tongkat 14. Alat Bantu Huruf Braille 15. Sarana Bermain Anak 16. Formulir F2.41 17. Ballpoint 18. Komputer aplikasi SIAK versi 80.1.1 19. Printer 20. Meja Tulis Pelayanan 21. Rak Dokumen Permohonan Akta Pencatatan Sipil 22. Halaman parkir terpisah antara roda 2 (dua) dan 4 (empat) Gratis. 29. Pojok rokok. 30. Monitor lacak dokumen. 31. Pengisian daya HP.
3	Jumlah Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> 1. Penerima berkas memverifikasi dan validasi persyaratan 1 orang. 2. Petugas entry cetak Surat Keterangan Pembatalan 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 Surat Keterangan Pembatalan 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"> - Surat Keterangan Pembatalan 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, 4 April 2022
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




Dr. MARIA FITRI JAYASINGA, M.Pd
Pembina Utama Muda
NIP: 19630301 198303 2 008



STANDAR PELAYANAN PENCATATAN PERUBAHAN STATUS KEWARGANEGARAAN WNA MENJADI WNI DI WILAYAH NEGARA KESATUAN REPUBLIK INDONESIA

Standar Pelayanan Publik Perubahan Status Kewarganegaraan Bagian Service Delivery

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Produk	Pencatatan Perubahan Status Kewarganegaraan WNA menjadi WNI di wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia
2	Persyaratan	a. Fotokopi Petikan Keputusan Presiden tentang pewarganegaraan atau petikan Keputusan Menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang hukum tentang perubahan status kewarganegaraan; b. Berita acara pengucapan sumpah atau pernyataan janji setia; c. Kutipan Akta Pencatatan Sipil Asli; d. KK Asli; e. KTP-el Asli; dan f. Fotokopi Dokumen Perjalanan.
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<pre>graph TD; A[Pemohon Mengambil no antrian] --> B[Penduduk mengisi dan menandatangani formulir permohonan dan melengkapi prsyarat]; B --> C[Penyerahan dokumen yang sudah selesai 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 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> • WA : <i>082280125386</i> • Instagram : <i>@disdukcapilkotametro</i>
---	--	--

Standar Pelayanan Publik Perubahan Status Kewarganegaraan 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 Administrasi 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 dan Penerbitan Dokumen Kependudukan bagi Penduduk Rentan Administrasi Kependudukan. 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. 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. Alat Bantu Huruf Braille 15. Sarana Bermain Anak 16. Formulir F2.0.1 17. Ballpoint 18. Komputer aplikasi SIAK versi 80.1.1 19. Printer 20. Meja Tulis Pelayanan 21. Rak Dokumen Permohonan Akta Pencatatan Sipil. 22. Halaman pakir terpisah antara roda 2 (dua) dan 4 (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 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



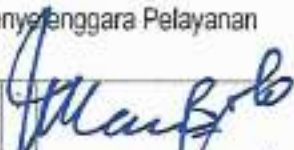
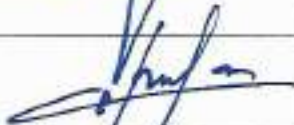
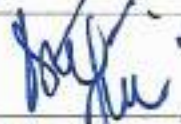


STANDAR PELAYANAN PENCATATAN ANAK YANG LAHIR DARI PERKAWINAN CAMPURAN ATAU ANAK BERKEWARGANEGARAAN GANDA (ABG):

Standar Pelayanan Publik Perubahan Status Kewarganegaraan Bagian Service Delivery

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Produk	Pencatatan Anak yang lahir dari perkawinan campuran atau Anak Berkewarganegaraan Ganda (ABG):
2	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> a. Pencatatan ABG yang telah memiliki Sertifikat bukti pendaftaran ABG. <ul style="list-style-type: none"> - Fotokopi Sertifikat Bukti Pendaftaran ABG dari Kantor Imigrasi atau Perwakilan Republik Indonesia - Kutipan Akta Kelahiran Asli b. Pencatatan ABG yang memilih menjadi WNI <ul style="list-style-type: none"> a. Fotokopi Keputusan Menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang hukum tentang perubahan status kewarganegaraan; b. Kutipan akta Pencatatan Sipil asli; c. Fotokopi KK bagi Penduduk WNI; dan c. Pencatatan ABG yang memilih menjadi WNA. <ul style="list-style-type: none"> a. Fotokopi Keputusan Menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang hukum tentang perubahan status kewarganegaraan; b. Kutipan akta Pencatatan Sipil asli; c. Fotokopi KK bagi Penduduk WNI; dan d. Pencatatan ABG yang tidak memilih salah satu kewarganegaraan. <ul style="list-style-type: none"> a. Fotokopi izin tinggal tetap; dan b. Asli kutipan akta kelahiran.
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<pre> graph TD A[Pemohon Mengambil no antrian] --> B[Penduduk mengisi dan menandatangani formulir permohonan dan melengkapi prsyaratan] 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 (Nomor yang tertera di Pengumuman) 5 Menit - Proses Verifikasi dan Penerbitan 20 Menit - Pengambilan Dokumen 5 Menit

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 Pelayanan 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"> 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, 4 April 2022
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
Pembina Utama Muda
NIP: 19630301 198303 2 006

		(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 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"> 4. Pengaduan dan saran lewat Kotak Saran. 5. Saran dan Pengaduan dilakukan secara tertulis kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. 6. Saran dan Pengaduan <ul style="list-style-type: none"> • Website : http://dukcapil.metrokota.go.id • Facebook : <i>Dinas Dukcapil Kota Metro</i> • WA : <i>082280125386</i> • Instagram : <i>@disdukcapilkotametro</i>

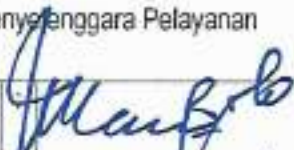
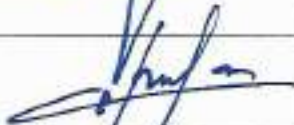
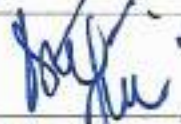


Standar Pelayanan Publik Prubahan Status Kewarganegaraan Bagian *Manufacturing*

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

		<p>Administrasi Kependudukan Secara Daring.</p> <p>n. Permendagri Nomor 96 Tahun 2019 Tentang Pendataan 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. Alat Bantu Huruf Braille 15. Sarana Bermain Anak 16. Formulir F2.0.1 17. Ballpoint 18. Komputer aplikasi SIAK versi 80.1.1 19. Printer 20. Meja Tulis Pelayanan 21. Rak Dokumen Permohonan Akta Pencatatan Sipil. 22. Halaman pakir terpisah antara roda 2 (dua) dan 4 (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 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

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 Pelayanan 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"> 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, 4 April 2022
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
Pembina Utama Muda
NIP: 19630301 198303 2 006



STANDAR PELAYANAN PENCATATAN PERUBAHAN STATUS KEWARGANEGARAAN WNI MENJADI WNA

Standar Pelayanan Publik Perubahan Status Kewarganegaraan Bagian Service Delivery

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Produk	Pencatatan Perubahan status kewarganegaraan WNI menjadi WNA
2	Persyaratan	a. Fotokopi Petikan Keputusan Menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang hukum tentang perubahan status kewarganegaraan; b. Asli salah satu kutipan akta pencatatan sipil yang dimiliki; dan c. Fotokopi Dokumen Perjalanan Republik Indonesia
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<pre>graph TD; A[Pemohon Mengambil no antrian] --> B[Penduduk mengisi dan menandatangani formulir permohonan dan melengkapi prsyarat]; B --> C[Penyerahan dokumen yang sudah selesai 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 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	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 • Facebook : Dinas Dukcapil Kota Metro • WA : 082280125386 • Instagram : @disdukcapilkotametro


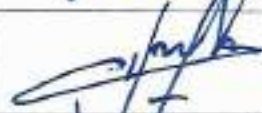
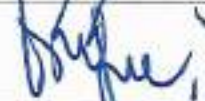
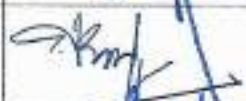

Standar Pelayanan Publik Perubahan Status Kewarganegaraan Bagian *Manufacturing*

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<p>s. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;</p> <p>t. Undang – Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan;</p> <p>u. 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.</p> <p>v. Perpres Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</p> <p>w. Permendagri Nomor 19 Tahun 2012 tentang Pedoman Pendokumentasian Hasil Pendaftaran Penduduk Pencatatan Sipil;</p> <p>x. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2012 Tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan;</p> <p>y. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan;</p> <p>z. Permendagri Nomor 14 Tahun 2015 tentang Pedoman Pendataan Penduduk Nonpermanen.</p> <p>aa. Permendagri No.2 Tahun 2016 Tentang Kartu Identitas Anak (KIA);</p> <p>bb. Permendagri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan.</p> <p>cc. 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>dd. 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>ee. Permendagri Nomor 07 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring.</p> <p>ff. Permendagri Nomor 96 Tahun 2019 Tentang Pendataan dan Penerbitan Dokumen Kependudukan bagi Penduduk Rentan Administrasi Kependudukan.</p> <p>gg. 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>hh. 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>ii. 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>jj. Peraturan Walikota Metro Nomor 25 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.</p>

2	Sarana Prasarana / fasilitas	26. Gedung Pelayanan yang Representatif 27. Ruang Ber AC 28. Kursi Tunggu 29. Televisi 30. WIFI 31. Meja Tulis Pelayanan 32. Mesin Antri 33. Card Reader 34. Toilet Bersih 35. Toilet Disabilitas 36. Ruang Laktasi 37. Musik Player 38. Kursi Roda dan Tongkat 39. Alat Bantu Huruf Braille 40. Sarana Bermain Anak 41. Formulir F2.0.1 42. Ballpoint 43. Komputer aplikasi SIAK versi 80.1.1 44. Printer 45. Meja Tulis Pelayanan 46. Rak Dokumen Permohonan Akta Pencatatan Sipil. 47. Halaman parkir terpisah antara roda 2 (dua) dan 4 (empat) Gratis. 48. Pojok rokok. 49. Monitor lacak dokumen. 50. Pengisian daya HP.
3	Jumlah Pelaksana	4. Penerima berkas memverifikasi dan validasi persyaratan 1 orang. 5. Petugas entry cetak Surat Keterangan Status Kewarganegaraan 1 orang. 6. Petugas yang menyerahkan dokumen bio data kependudukan 1 orang.
4	Kompetensi Pelaksana	4. Kompetensi umum yang dibutuhkan sbb : - Minimal Pendidikan formal SMA/ D3 - Persyaratan fisik sehat, ramah dan tanggap , teliti 5. Kompetensi Bidang : - Berorientasi Pada Pelayanan - Empatik - Komunikatif - Perbaikan Terus – Menerus - Semangat Untuk Berprestasi 6. Kompetensi Skill - SDM yang memiliki ketrampilan dan pengetahuan komputer dan aplikasi SIAK
5	Pengawasan Internal	6. Supervisi Atasan Langsung. 7. CCTV 8. Apel Pagi dan Apel Sore, serta Absen 9. Briefing 10. Dilakukan Sistem Pengendalian Internal dan Pengawasan fungsional dari Inspektorat Kota Metro.
6	Jaminan Pelayanan	4. Pelayanan Sesuai SP dan SOP 5. Sesuai Maklumat Pelayanan 6. Dokumen Surat Keterangan Status Kewarganegaraan yang diterbitkan diberikan cepat, tepat lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan dan dipergunakan
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	- 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	4. Evaluasi dan pengawasan terhadap kegiatan dilakukan setiap saat jika terjadi kesalahan dan perubahan atas peraturan pelaksanaan 5. Evaluasi melalui Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dilakukan disetiap semester I dan II 6. Evaluasi melalui monitoring, evaluasi dan pelaporan (Monev) di 22 kelurahan dan 5 Kecamatan
---	--------------------------------	---

Metro, 4 April 2022
 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	:	


 KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
 PENCATATAN SIPIL, NOTA METRO
 DINAS KEPENDUDUKAN DAN
 PENCATATAN SIPIL

 Dra. MARIA FITRI JAYASINGA, M.Pd
 Pembina Utama Muda
 NIP: 19630301 198303 2 006



STANDAR PELAYANAN PENCATATAN PERISTIWA PENTING LAINNYA BAGI PENDUDUK

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






No	Komponen	Uraian
1	Produk	SURAT KETERANGAN PERISTIWA PENTING
2	Persyaratan	a. fotokopi salinan penetapan pengadilan negeri tentang Peristiwa Penting lainnya; b. kutipan akta Pencatatan Sipil; dan c. fotokopi KK. d. Mengisi F2-0.1
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 Peristiwa Penting yang sudah selesai 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 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> • WA : 082280125386 • Instagram : <i>@disdukcapilkotametro</i>

Standar Pelayanan Publik Surat Keterangan Peristiwa Penting Bagian *Manufacturing*

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ul 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 dan Penerbitan Dokumen Kependudukan bagi Penduduk Rentan Administrasi Kependudukan. 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. Peraturan Walikota Metro Nomor 12 Tahun 2018 Tentang Percepatan Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil Melalui Program Nyesak/Mencari, Nyesung/ Menjemput dan Ngattak/Mengantar . 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) r. Peraturan Walikota Metro Nomor 25 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.
2	Sarana Prasarana / fasilitas	<ul 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 Antri 8. Card Reader 9. Toilet Bersih 10. Toilet Disabilitas 11. Ruang Laktasi 12. Musik Player 13. Kursi Roda dan Tongkat 14. Alat Bantu Huruf Braille 15. Sarana Bermain Anak 16. Formulir F2.41 17. Ballpoint 18. Komputer aplikasi SIAK versi 80.1.1 19. Printer 20. Meja Tulis Pelayanan 21. Rak Dokumen Permohonan Akta Pencatatan Sipil 22. Halaman 221. 21. Halaman pakir terpisah antara roda 2 (dua) dan 4 (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 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, 4 April 2022
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

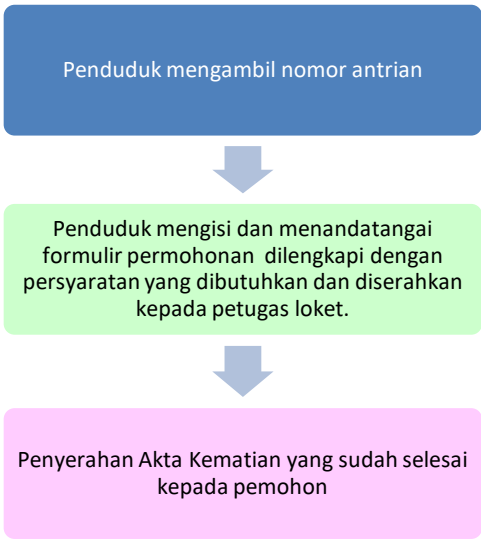


Dra. MARIA FITRI JAYASINGA, M.Pd
Pembina Utama Muda
NIP: 19630301 198303 2 006



STANDAR PELAYANAN PENCATATAN KEMATIAN DALAM WILAYAH NKRI

Standar Pelayanan Publik Penerbitan Akta Kematian Bagian *Service Delivery*

No	Komponen	Uraian
1	Produk	Pencatatan Kematian Dalam Wilayah NKRI
2	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none">Fotokopi surat kematian dari dokter atau kepala desa/lurah atau yang disebut dengan nama lain, atau surat keterangan kepolisian bagi kematian seseorang yang tidak jelas identitasnya, atau salinan penetapan pengadilan bagi seseorang yang tidak jelas keberadaannya karena hilang atau mati tetapi tidak ditemukan jenazahnya, atau surat pernyataan kematian dari maskapai penerbangan bagi seseorang yang tidak jelas keberadaannya karena hilang atau mati tetapi tidak ditemukan jenazahnya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, atau surat keterangan kematian dari Perwakilan RI bagi penduduk yang kematiannya di luar wilayah NKRI;Fotokopi Dokumen Perjalanan Republik Indonesia bagi WNI bukan Penduduk atau Fotokopi Dokumen Perjalanan bagi OA.KK/KTP yang meninggal dunia.
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 Kematian 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 , 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	<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> • WA : <i>082280125386</i> • Instagram : <i>@disdukcapilkotametro</i>
---	--	--

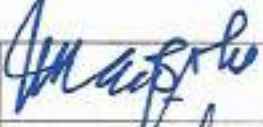
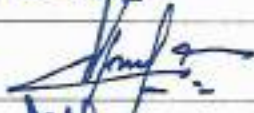
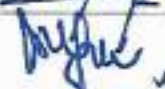


Standar Pelayanan Publik Penerbitan Akta Kematian Bagian *Manufacturing*

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 Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan. j. Permendagri Nomor 108 Tahun 2018 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; k. 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. l. Permendagri Nomor 07 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring. m. Permendagri Nomor 96 Tahun 2019 Tentang Pendataan dan Penerbitan Dokumen Kependudukan bagi Penduduk Rentan Administrasi Kependudukan. n. 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; o. 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. Peraturan Walikota Metro Nomor 13 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Metro Nomor 06 Tahun 2016 Tentang Tatacara Penerbitan Kartu Identitas

		Anak (KIA) q. 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. Alat Bantu Huruf Braille 15. Sarana Bermain Anak 16. Formulir F2.41 17. Ballpoint 18. Komputer aplikasi SIAK versi 7.3.4 19. Printer 20. Meja Tulis Pelayanan 21. Rak Dokumen Permohonan Akta Pencatatan Sipil. 22. Halaman pakir terpisah antara roda 2 (dua) dan 4 (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 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, 4 April 2022
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
Pembina Utama Muda
NIP. 19630301 198303 2 006



STANDAR PELAYANAN PENCATATAN PERUBAHAN NAMA PENDUDUK

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


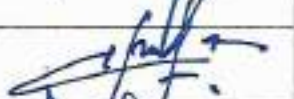
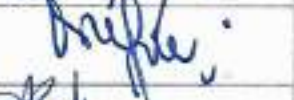


No	Komponen	Uraian
1	Produk	Pencatatan perubahan nama Penduduk
2	Persyaratan	a. fotokopi salinan penetapan pengadilan negeri; b. mengisi Form F2-0.1 c. kutipan akta Pencatatan Sipil; d. fotokopi KK; dan e. fotokopi Dokumen Perjalanan bagi OA.
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<pre> graph TD A[Pemohon Mengambil no antrian] --> B[Penduduk mengisi dan menandatangani formulir permohonan dengan melampirkan persyaratan] B --> C[Penyerahan Surat Keterangan Ganti Nama yang sudah selesai 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 Surat Keterangan Ganti Nama dibebankan kepada Dana Alokasi Khusus Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil 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 <ul style="list-style-type: none"> • Website : http://dukcapil.metrokota.go.id • Facebook : Dinas Dukcapil Kota Metro • WA : 082280125386 • Instagram : @disdukcapilkotametro

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

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ul 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 Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan. j. Permendagri Nomor 108 Tahun 2018 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; k. 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. l. Permendagri Nomor 07 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring. m. Permendagri Nomor 96 Tahun 2019 Tentang Pendataan dan Penerbitan Dokumen Kependudukan bagi Penduduk Rentan Administrasi Kependudukan. n. 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; o. 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. Peraturan Walikota Metro Nomor 13 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Metro Nomor 06 Tahun 2016 Tentang Tatacara Penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA) q. 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. Alat Bantu Huruf Braille 15. Sarana Bermain Anak 16. Formulir F2.01 17. Ballpoint 18. Komputer aplikasi SIAK versi 80.1.1 19. Printer 20. Meja Tulis Pelayanan 21. Rak Dokumen Permohonan Akta Pencatatan Sipil. 22. Halaman parkir terpisah antara roda 2 (dua) dan 4 (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 dan validasi persyaratan 1 orang. 2. Petugas entry Surat Keterangan Perubahan 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 Perubahan 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 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, 4 April 2022
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	:	

4


MENESAHKAN
KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA METRO
Drs. MARIA FITRI JAYASINGA, M.Pd
Pembina Utama Muda
NIP: 19630301 198303 2 006



STANDAR PELAYANAN PENCATATAN BIODATA WNI DI DALAM WILAYAH NKRI

Standar Pelayanan Publik Perubahan Biodata Penduduk Bagian *Service Delivery*

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Produk	PENCATATAN BIODATA WNI DI DALAM WILAYAH NKRI
2	Persyaratan	Pencatatan Biodata WNI Dalam Wilayah NKRI <ul style="list-style-type: none"> - Surat pengantar (asli) dari rukun tetangga dan rukun warga - Kutipan Akta Kelahiran - Ijazah / STTB. - KK. - KTP-el. - Kutipan Akta Perkawinan / Buku Nikah. - Kutipan Akta Perceraian. - Dokumen pendukung lainnya.
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	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) sejak berkas dinyatakan lengkap dan diterima oleh Dinas Kependudukan 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 • Facebook : <i>Dinas Dukcapil Kota Metro</i> • WA : <i>082280125386</i> • Instagram : <i>@disdukcapilkotametro</i>
--	--	--

Standar Pelayanan Publik Bagian *Manufacturing*

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ul 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 dan Penerbitan Dokumen Kependudukan bagi Penduduk Rentan Administrasi Kependudukan. 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. Peraturan Walikota Metro Nomor 12 Tahun 2018 Tentang Percepatan Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil Melalui Program Nyesak/Mencari, Nyesung/ Menjemput dan Ngattak/Mengantar . q. Peraturan Walikota Metro Nomor 13 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Metro Nomor 06 Tahun 2016 Tentang Tatacara Penerbitan Kartu Identitas



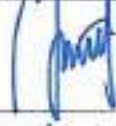
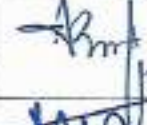
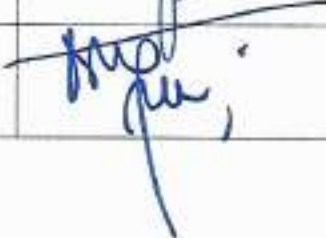
		Anak (KIA) r. Peraturan Walikota Metro Nomor 25 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.
2	Sarana Prasarana / fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Gedung Pelayanan yang Representatif 2. Ruang Ber AC 3. Kursi Tunggu 4. Televisi 5. WIFI 6. Meja Tulis Pelayanan 7. Mesin Antri 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 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"> 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. Biodata Penduduk yang diterbitkan diberikan cepat, tepat lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan dan dipergunakan.
7	Jaminan Keamanan dan	- Biodata Penduduk dapat dipertanggungjawabkan

		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	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 (Money) di 22 kelurahan dan 5 Kecamatan

4

4 April 2022

Pimpinan Penyelenggara Pelayanan

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

MENGESAHKAN
 KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
 PENCATATAN SIPIL KOTA METRO




Dra MARIA FITRI JAYASINGA, M.Pd

Pembina Utama Muda

NIP. 19630301 198303 2 006



STANDAR PELAYANAN PENCATATAN BIODATA WNI DI LUAR WILAYAH NKRI

Standar Pelayanan Publik Perubahan Biodata Penduduk Bagian *Service Delivery*

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Produk	PENCATATAN BIODATA WNI DI LUAR WILAYAH NKRI
2	Persyaratan	Pencatatan Biodata WNI Luar wilayah NKRI <ul style="list-style-type: none"> - Paspor Republik Indonesia - Surat keterangan yang menunjuk domisili - Kutipan Akta Kelahiran - Ijazah / STTB. - KK. - KTP-el. - Kutipan Akta Perkawinan / Buku Nikah. - Kutipan Akta Perceraian. - Dokumen pendukung lainnya.
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<pre> graph TD A[Penduduk mengisi dan menandatangani Formulir Permohonanan] --> B[Berkas dan Formulir penduduk dibawa penduduk ke Kecamatan/ disdukcapil] 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) sejak berkas dinyatakan lengkap dan diterima oleh Dinas Kependudukan 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	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>

• WA : 082280125386
 • Instagram : @disdukcapi kotametro

Standar Pelayanan Publik Bagian *Manufacturing*




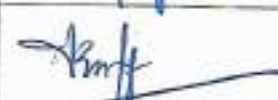

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<p>a. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;</p> <p>b. Undang – Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan;</p> <p>c. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan 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.</p> <p>d. Perpres Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</p> <p>e. Permendagri Nomor 19 Tahun 2012 tentang Pedoman Pendokumentasian Hasil Pendaftaran Penduduk Pencatatan Sipil;</p> <p>f. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2012 Tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan;</p> <p>g. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan;</p> <p>h. Permendagri Nomor 14 Tahun 2015 tentang Pedoman Pendataan Penduduk Nonpermanen.</p> <p>i. Permendagri No.2 Tahun 2016 Tentang Kartu Identitas Anak (KIA);</p> <p>j. Permendagri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Adminstrasi Kependudukan.</p> <p>k. 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>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.</p> <p>m. Permendagri Nomor 07 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring.</p> <p>n. Permendagri Nomor 96 Tahun 2019 Tentang Pendataan 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</p>

		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 5.0 18. Printer 19. Meja Tulis Pelayanan 20. Rak Dokumen Permohonan Akta Pencatatan Sipil 25. Halaman parkir terpisah antara roda 2 (dua) dan 4 (empat) Gratis. 26. Pojok rokok. 27. Monitor lacak dokumen. 28. 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"> 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. 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.

		<ul style="list-style-type: none"> - 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

4 April 2022

Pimpinan Penyelenggara Pelayanan

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

MENGESAHKAN
KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA METRO



Dra MARIA FITRI JAYASINGA, M.Pd

Pembina Utama Muda

NIP. 19630301 108303 2 006



STANDAR PELAYANAN PENCATATAN BIODATA ORANG ASING

Standar Pelayanan Publik Perubahan Biodata Penduduk Bagian *Service Delivery*

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Produk	BIODATA ORANG ASING
2	Persyaratan	Pencatatan Biodata Orang Asing (OA) <ul style="list-style-type: none"> - Fotokopi Dokumen Perjalanan/ paspor yang dimiliki - Fotokopi kartu izin tinggal terbatas atau izin tinggal tetap.
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<pre> graph TD A[Penduduk mengisi dan menandatangani Formulir Permohonanan] --> B[Berkas dan Formulir penduduk dibawa penduduk ke Kecamatan/ disdukcapil] 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 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 • Facebook : <i>Dinas Dukcapil Kota Metro</i> • WA : <i>082280125386</i> • Instagram : <i>@disdukcapilkotametro</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

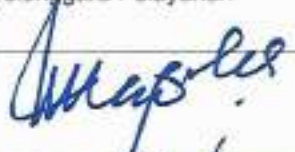

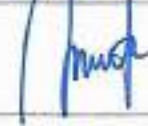

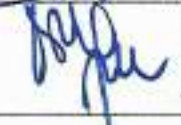
		<p>Perubahan Atas Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan;</p> <p>c. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Adminstrasi Kependudukan.</p> <p>d. Perpres Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</p> <p>e. Permendagri Nomor 19 Tahun 2012 tentang Pedoman Pendokumentasian Hasil Pendaftaran Penduduk Pencatatan Sipil;</p> <p>f. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2012 Tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan;</p> <p>g. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan;</p> <p>h. Permendagri Nomor 14 Tahun 2015 tentang Pedoman Pendataan Penduduk Nonpermanen.</p> <p>i. Permendagri No.2 Tahun 2016 Tentang Kartu Identitas Anak (KIA);</p> <p>j. Permendagri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Adminstrasi Kependudukan.</p> <p>k. 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>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.</p> <p>m. Permendagri Nomor 07 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring.</p> <p>n. Permendagri Nomor 96 Tahun 2019 Tentang Pendataan 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

		<ul style="list-style-type: none"> 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 29. Halaman parkir terpisah antara roda 2 (dua) dan 4 (empat) Gratis. 30. Pojok rokok. 31. Monitor lacak dokumen. 32. Pengisian daya HP.
3	Jumlah Pelaksana	<ul 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	<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. 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	<ul style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi dan pengawasan terhadap kegiatan


		<p>dilakukan setiap saat jika terjadi kesalahan dan perubahan atas peraturan pelaksanaan</p> <p>2. Evaluasi melalui Survei Indek Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dilakukan disetiap semester I dan II</p> <p>3. Evaluasi melalui monitoring, evaluasi dan pelaporan (Monev) di 22 kelurahan dan 5 Kecamatan</p>
--	--	--

4 April 2022

Pimpinan Penyelenggara Pelayanan

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

MENGESAHKAN
KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA METRO


Dra MARIA FITRI JAYASINGA, M.Pd

Pembina Utama Muda

NIP. 19630301 198303 2 006



STANDAR PELAYANAN PENERBITAN KARTU IDENTITAS ANAK BARU UNTUK ANAK WNI

Standar Pelayanan Publik Perubahan Biodata Penduduk Bagian *Service Delivery*

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Produk	Penerbitan Kartu Identitas Anak Baru Untuk Anak WNI
2	Persyaratan	a. Fotokopi kutipan akta kelahiran dan menunjukkan kutipan akta kelahiran aslinya; b. KK asli orang tua/wali; dan c. KTP-el asli kedua orang tua/wali. d. Foto Anak berwarna ukuran 2x3 sebanyak 2 (dua) lembar untuk anak 5-17 tahun kurang 1 (satu) hari.
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<div style="text-align: center;"> <pre> graph TD A[Menyerahkan Akta Kelahiran, FC KK dan KTP Orang Tua] --> B[Menyerahkan Foto bagi Usia 5 (lima) Tahun keatas] B --> C[Melaksanakan Pencetakan KIA] </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 KIA dibebankan kepada Dirjen Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri RI
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 • Website : http://dukcapil.metrokota.go.id • Facebook : Dinas Dukcapil Kota Metro • WA : 082280125386 • Instagram : @disdukcapilkotametro

Standar Pelayanan Publik Bagian *Manufacturing*

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	a. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang






		<p>Pelayanan Publik;</p> <p>b. Undang – Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan;</p> <p>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.</p> <p>d. Perpres Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</p> <p>e. Permendagri Nomor 19 Tahun 2012 tentang Pedoman Pendokumentasian Hasil Pendaftaran Penduduk Pencatatan Sipil;</p> <p>f. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2012 Tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan;</p> <p>g. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan;</p> <p>h. Permendagri Nomor 14 Tahun 2015 tentang Pedoman Pendataan Penduduk Nonpermanen.</p> <p>i. Permendagri No.2 Tahun 2016 Tentang Kartu Identitas Anak (KIA);</p> <p>j. Permendagri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Adminstrasi Kependudukan.</p> <p>k. 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>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.</p> <p>m. Permendagri Nomor 07 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring.</p> <p>n. Permendagri Nomor 96 Tahun 2019 Tentang Pendataan 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

		<ol 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. Alat bantu Huruf Braille 15. Sarana Bermain Anak 16. Formulir F2.41 17. Ballpoint 18. Komputer aplikasi SIAK versi 80.1.1 19. Printer 20. Meja Tulis Pelayanan 21. Rak Dokumen Permohonan Akta Pencatatan Sipil 22. Halaman pakir terpisah antara roda 2 (dua) dan 4 (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 dan validasi persyaratan 1 orang. 2. Petugas Pencetakan KIA 1 orang. 3. Petugas yang menyerahkan KIA 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. 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	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
---	--------------------------------	--

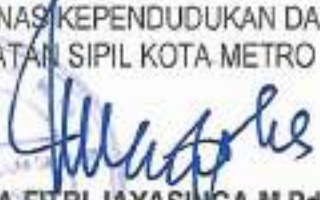
4 April 2022

Pimpinan Penyelenggara Pelayanan

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

MENGESAHKAN
 KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
 PENCATATAN SIPIL KOTA METRO





Dra. MARIA FITRI JAYASINGA, M.Pd

Pembina Utama Muda

NIP. 19630301 198803 2 006



STANDAR PELAYANAN PENERBITAN KIA BARU UNTUK ANAK ORANG ASING

Standar Pelayanan Publik Perubahan Biodata Penduduk Bagian *Service Delivery*

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Produk	Penerbitan Kia Baru Untuk Anak Orang Asing
2	Persyaratan	a. Fotokopi kutipan akta kelahiran dan menunjukkan kutipan akta kelahiran aslinya; b. KK asli orang tua/wali; dan c. KTP-el asli kedua orang tua/wali. d. Foto Anak berwarna ukuran 2x3 sebanyak 2 (dua) lembar untuk anak 5-17 tahun kurang 1 (satu) hari.
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<pre>graph TD; A[Menyerahkan Akta Kelahiran, FC KK dan KTP Orang Tua] --> B[Menyerahkan Foto bagi Usia 5 (lima) Tahun keatas]; B --> C[Melaksanakan Pencetakan KIA];</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 KIA dibebankan kepada Dirjen Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri RI
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 • Website : http://dukcapil.metrokota.go.id • Facebook : Dinas Dukcapil Kota Metro • WA : 082280125386 • Instagram : @disdukcapilkotametro

Standar Pelayanan Publik Bagian *Manufacturing*

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ul 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 dan Penerbitan Dokumen Kependudukan bagi Penduduk Rentan Administrasi Kependudukan. 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. Peraturan Walikota Metro Nomor 12 Tahun 2018 Tentang Percepatan Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil Melalui Program Nyesak/Mencari, Nyesung/ Menjemput dan Ngattak/Mengantar . 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) r. Peraturan Walikota Metro Nomor 25 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.




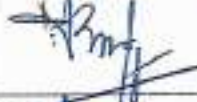

2	Sarana Prasarana / fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Gedung Pelayanan yang Representatif 2. Ruang Ber AC 3. Kursi Tunggu 4. Televisi 5. WIFI 6. Meja Tulis Pelayanan 7. Mesin Antri 8. Card Reader 9. Toilet Bersih 10. Toilet Disabilitas 11. Ruang Laktasi 12. Musik Player 13. Kursi Roda dan Tongkat 14. Alat bantu Huruf Braille 15. Sarana Bermain Anak 16. Formulir F2.41 17. Ballpoint 18. Komputer aplikasi SIAK versi 80.1.1 19. Printer 20. Meja Tulis Pelayanan 21. Rak Dokumen Permohonan Akta Pencatatan Sipil 22. Halaman pakir terpisah antara roda 2 (dua) dan 4 (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 dan validasi persyaratan 1 orang. 2. Petugas Pencetakan KIA 1 orang. 3. Petugas yang menyerahkan KIA 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. 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

		<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

4

4 April 2022

Pimpinan Penyelenggara Pelayanan

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

MENGESAHKAN
KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA METRO




Dra MARIA FITRI JAYASINGA, M.Pd

Pembina Utama Muda

NIP. 19630301 198303 2 006



STANDAR PELAYANAN PENERBITAN KARTU KELUARGA BARU KARENA MEMBENTUK KELUARGA BARU

Standar Pelayanan Publik Perubahan Biodata Penduduk Bagian *Service Delivery*

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Produk	Kartu Keluarga Karena membentuk Keluarga baru
2	Persyaratan	a. Fotokopi buku nikah/kutipan akta perkawinan atau kutipan akta perceraian a. Penduduk mengisi F-1.02; b. KTP suami Istri c. SPTJM perkawinan/perceraian belum tercatat (F-1.05), jika tidak dapat melampirkan kutipan akta perkawinan atau perceraian.
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<pre> graph TD A[Menyerahkan FC Bukti Nikah dan KTP Suami Istri] --> B[Mengisi Form F-1.02] B --> C[Penduduk menyerahkan fotokopi buku nikah/kutipan akta perkawinan, kutipan akta perceraian atau menyerahkan SPTJM perkawinan/perceraian belum] </pre>
4	Jangka Waktu Pelayanan	Masa Normal 20 -30 Menit Masa Pandemi COVID-19 - 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 sejak berkas dinyatakan lengkap dan diterima oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro
5	Biaya	Tidak Dikenakan Biaya/ GRATIS , seluruh biaya penerbitan Kartu Keluarga dibebankan kepada Dirjen Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri RI
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 • Website : http://dukcapil.metrokota.go.id • Facebook : <i>Dinas Dukcapil Kota Metro</i> • WA : 082280125386 • Instagram : <i>@disdukcapilkotametro</i>

Standar Pelayanan Publik Bagian *Manufacturing*

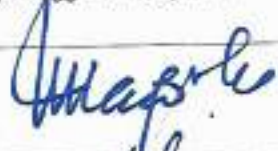




No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<p>a. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;</p> <p>b. Undang – Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan;</p> <p>c. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan 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.</p> <p>d. Perpres Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</p> <p>e. Permendagri Nomor 19 Tahun 2012 tentang Pedoman Pendokumentasian Hasil Pendaftaran Penduduk Pencatatan Sipil;</p> <p>f. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2012 Tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan;</p> <p>g. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan;</p> <p>h. Permendagri Nomor 14 Tahun 2015 tentang Pedoman Pendataan Penduduk Nonpermanen.</p> <p>i. Permendagri No.2 Tahun 2016 Tentang Kartu Identitas Anak (KIA);</p> <p>j. Permendagri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Adminstrasi Kependudukan.</p> <p>k. 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>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.</p> <p>m. Permendagri Nomor 07 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring.</p> <p>n. Permendagri Nomor 96 Tahun 2019 Tentang Pendataan 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 Kartu Keluarga Penduduk 1 orang. 3. Petugas yang menyerahkan Kartu Keluarga 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. Kartu Keluarga yang diterbitkan diberikan cepat, tepat lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan dan dipergunakan.
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

		- 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

4 April 2022

Pimpinan Penyelenggara Pelayanan

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

MENGESAHKAN
KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA METRO


Dra MARIA FITRI JAYASINGA, M.Pd

Pembina Utama Muda

NIR. 19630301 198303 2 006



STANDAR PELAYANAN PENERBITAN KARTU KELUARGA BARU KARENA PENGGANTIAN KEPALA KELUARGA

Standar Pelayanan Publik Perubahan Biodata Penduduk Bagian *Service Delivery*

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Produk	Penerbitan Kartu Keluarga Baru Karena Penggantian Kepala Keluarga
2	Persyaratan	a. Fotokopi akta kematian b. Penduduk mengisi F-1.02; d. KTP Anggota Yang sudah meninggal e. Kartu Keluarga Lama
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<pre> graph TD A[Menyerahkan FC Akta Kematian, KK Lama] --> B[Mengisi Form F-1.02] B --> C[Dalam hal seluruh anggota keluarga masih berusia di bawah 17 tahun, maka diperlukan kepala keluarga yang telah dewasa] </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 Kartu Keluarga dibebankan kepada Dirjen Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri RI
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	4. Pengaduan dan saran lewat Kotak Saran. 5. Saran dan Pengaduan dilakukan secara tertulis kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. 6. Saran dan Pengaduan • Website : http://dukcapil.metrokota.go.id • Facebook : Dinas Dukcapil Kota Metro • WA : 082280125386 • Instagram : @disdukcapilkotametro

Standar Pelayanan Publik Bagian *Manufacturing*

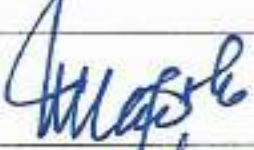



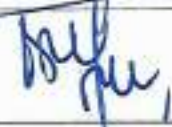
No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> a. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik; b. Undang – Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan; c. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 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 dan Penerbitan Dokumen Kependudukan bagi Penduduk Rentan Administrasi Kependudukan. 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. Peraturan Walikota Metro Nomor 12 Tahun 2018 Tentang Percepatan Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil Melalui Program Nyesak/Mencari, Nyesung/ Menjemput dan Ngattak/Mengantar . 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) r. Peraturan Walikota Metro Nomor 25 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.
2	Sarana Prasarana / fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> 1. Gedung Pelayanan yang Representatif 2. Ruang Ber AC 3. Kursi Tunggu

		<ol style="list-style-type: none"> 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 Kartu Keluarga Penduduk 1 orang. 3. Petugas yang menyerahkan Kartu Keluarga 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. Kartu Keluarga yang diterbitkan diberikan cepat, tepat lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan dan dipergunakan.
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	<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

4 April 2022

Pimpinan Penyelenggara Pelayanan

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

MENGESAHKAN
KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA METRO


Dra MARIA FITRI JAYASINGA, M.Pd
Pembina Utama Muda
NIP. 19630301 198303 2 006



STANDAR PELAYANAN PENERBITAN KARTU KELUARGA BARU KARENA PISAH KK DALAM 1 (SATU) ALAMAT

Standar Pelayanan Publik Perubahan Biodata Penduduk Bagian *Service Delivery*

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Produk	Penerbitan Kartu Keluarga Baru Karena Pisah KK Dalam 1 (Satu) Alamat
2	Persyaratan	a. Fotokopi Bukti Nikah b. Penduduk mengisi F-1.02; c. KTP Pemohon d. Kartu Keluarga Lama
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<pre> graph TD A[Menyerahkan FC Bukti Nikah, KK Lama] --> B[Mengisi Form F-1.02] B --> C[Penduduk menyerahkan fotokopi buku nikah/kutipan akta perkawinan, kutipan akta perceraian atau menyerahkan SPTJM perkawinan/perceraian belum] </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 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 • Facebook : <i>Dinas Dukcapil Kota Metro</i> • WA : 082280125386 • Instagram : <i>@disdukcapilkotametro</i>

Standar Pelayanan Publik Bagian *Manufacturing*




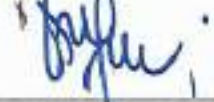
No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> a. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik; b. Undang – Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan; c. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 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 dan Penerbitan Dokumen Kependudukan bagi Penduduk Rentan Administrasi Kependudukan. 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. Peraturan Walikota Metro Nomor 12 Tahun 2018 Tentang Percepatan Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil Melalui Program Nyesak/Mencari, Nyesung/ Menjemput dan Ngattak/Mengantar . 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) r. Peraturan Walikota Metro Nomor 25 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.
2	Sarana Prasarana / fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> 1. Gedung Pelayanan yang Representatif 2. Ruang Ber AC 3. Kursi Tunggu

		<ol style="list-style-type: none"> 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 Kartu Keluarga Penduduk 1 orang. 3. Petugas yang menyerahkan Kartu Keluarga 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. Kartu Keluarga yang diterbitkan diberikan cepat, tepat lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan dan dipergunakan.
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	<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

4 April 2022

Pimpinan Penyelenggara Pelayanan

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

MENGESAHKAN
KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA METRO


Dra MARIA FITRI JAYASINGA, M.Pd

Pembina Utama Muda

NIP. 19630301 198303 2 006





STANDAR PELAYANAN PENERBITAN KARTU KELUARGA BARU KARENA PERUBAHAN DATA

Standar Pelayanan Publik Perubahan Biodata Penduduk Bagian *Service Delivery*

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Produk	Penerbitan Kartu Keluarga Karena Perubahan Data
2	Persyaratan	a. Fotokopi Bukti Nikah b. SKP bila terjadi pindah datang c. Penduduk mengisi F-1.02 dan c. KTP Pemohon d. Kartu Keluarga Lama
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px; background-color: #d9ead3;"> Menyerahkan FC Bukti Nikah , KK Lama, Ijazah Terakhir, dokumen lainnya </div> <div style="text-align: center;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px; background-color: #f4cccc;"> Mengisi Form F-1.02 dan Penduduk mengisi F-1.06 karena perubahan elemen data dalam KK </div> <div style="text-align: center;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; background-color: #cfe2f3;"> Penduduk melampirkan surat pernyataan pengasuhan dari orangtua jika pindah KK dan surat pernyataan bersedia menampung dari kepala keluarga KK yang ditumpangi khusus </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 Kartu Keluarga 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 • Facebook : <i>Dinas Dukcapil Kota Metro</i> • WA : <i>082280125386</i> • Instagram : <i>@disdukcapilkotametro</i>

Standar Pelayanan Publik Bagian *Manufacturing*

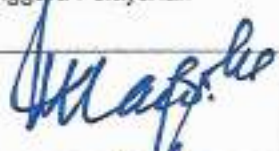
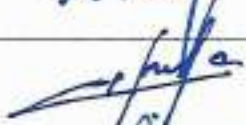



No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> a. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik; b. Undang – Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan; c. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 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 dan Penerbitan Dokumen Kependudukan bagi Penduduk Rentan Administrasi Kependudukan. 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. Peraturan Walikota Metro Nomor 12 Tahun 2018 Tentang Percepatan Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil Melalui Program Nyesak/Mencari, Nyesung/ Menjemput dan Ngattak/Mengantar . 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)

		r. 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 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 Kartu Keluarga Penduduk 1 orang. 3. Petugas yang menyerahkan Kartu Keluarga 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. Kartu Keluarga yang diterbitkan diberikan cepat, tepat lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan dan dipergunakan.
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)

		<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

4 April 2022

Pimpinan Penyelenggara Pelayanan

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

MENGESAHKAN
KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA METRO


Dra MARIA FITRI JAYASINGA, M.Pd
Pembina Utama Muda
NIP. 19630301 198303 2 006



STANDAR PELAYANAN PENERBITAN KARTU KELUARGA KARENA HILANG/RUSAK

Standar Pelayanan Publik Perubahan Biodata Penduduk Bagian *Service Delivery*

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Produk	Penerbitan Kartu Keluarga Karena Hilang/Rusak
2	Persyaratan	a. Surat keterangan hilang dari kepolisian atau KK yang rusak; b. Fotokopi KTP-el; dan c. Fotokopi kartu izin tinggal tetap (untuk OA). (Pasal 13 Perpres 96/2018)
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<pre> graph TD A[Menyerahkan Surat Kehilangan dari Kepolisian atau KK Yang rusak] --> B[Fotocopy KTP-el untuk WNI atau Fotocopy Kartu Izin Tetap untuk WNA] B --> C[Mengisi Form F-1.02] </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 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 • Facebook : <i>Dinas Dukcapil Kota Metro</i> • WA : 082280125386 • Instagram : <i>@disdukcapilkotametro</i>

Standar Pelayanan Publik Bagian *Manufacturing*

No	Komponen	Uraian
----	----------	--------

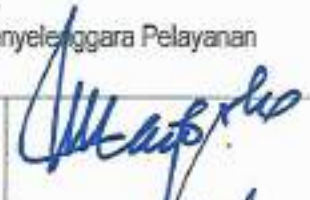
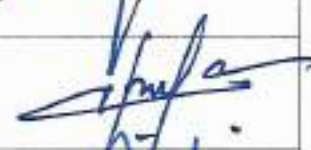

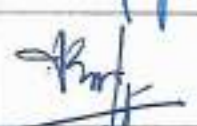

1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> a. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik; b. Undang – Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan; c. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan 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 dan Penerbitan Dokumen Kependudukan bagi Penduduk Rentan Administrasi Kependudukan. 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. Peraturan Walikota Metro Nomor 12 Tahun 2018 Tentang Percepatan Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil Melalui Program Nyesak/Mencari, Nyesung/ Menjemput dan Ngattak/Mengantar . 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) r. Peraturan Walikota Metro Nomor 25 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.
2	Sarana Prasarana / fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> 1. Gedung Pelayanan yang Representatif 2. Ruang Ber AC 3. Kursi Tunggu

		<ol style="list-style-type: none"> 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 Kartu Keluarga Penduduk 1 orang. 3. Petugas yang menyerahkan Kartu Keluarga 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. Kartu Keluarga yang diterbitkan diberikan cepat, tepat lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan dan dipergunakan.
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	<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

4 April 2022

Pimpinan Penyelenggara Pelayanan

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

MENGESAHKAN
KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA METRO





STANDAR PELAYANAN PENERBITAN KTP-EL BARU UNTUK WNI

Standar Pelayanan Publik Perubahan Biodata Penduduk Bagian *Service Delivery*

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Produk	KTP-EL baru WNI
2	Persyaratan	a. Telah berusia 17 tahun, sudah kawin, atau pernah kawin; dan b. Fotokopi KK.
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<pre> graph TD A[Menyerahkan FC KK] --> B[Melaksanakan Perekam KTP-EL] </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 KTP-EI 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 • Facebook : <i>Dinas Dukcapil Kota Metro</i> • WA : <i>082280125386</i> • Instagram : <i>@disdukcapilkotametro</i>

Standar Pelayanan Publik Bagian *Manufacturing*

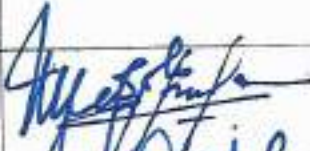


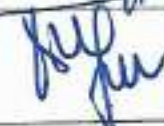
No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> a. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik; b. Undang – Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan; c. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun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

		<p>diubah Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan.</p> <p>d. Perpres Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</p> <p>e. Permendagri Nomor 19 Tahun 2012 tentang Pedoman Pendokumentasian Hasil Pendaftaran Penduduk Pencatatan Sipil;</p> <p>f. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2012 Tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan;</p> <p>g. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan;</p> <p>h. Permendagri Nomor 14 Tahun 2015 tentang Pedoman Pendataan Penduduk Nonpermanen.</p> <p>i. Permendagri No.2 Tahun 2016 Tentang Kartu Identitas Anak (KIA);</p> <p>j. Permendagri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan.</p> <p>k. 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>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.</p> <p>m. Permendagri Nomor 07 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring.</p> <p>n. Permendagri Nomor 96 Tahun 2019 Tentang Pendataan 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


		<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 1. Penerima berkas memverifikasi dan validasi persyaratan 1 orang. 2. Petugas Perekaman Data Penduduk 1 orang. 3. Petugas yang menyerahkan KTP-EL 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. KTP-EL yang diterbitkan diberikan cepat, tepat lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan dan dipergunakan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - 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	<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

4 April 2022

Pimpinan Penyelenggara Pelayanan

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

MENGESAHKAN
KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA METRO


Dra MARIA FITRI JAYASINGA, M.Pd

Pembina Utama Muda

NIP. 19630301 198203 2 006





STANDAR PELAYANAN PENERBITAN KTP-EL BARU KARENA PINDAH, PERUBAHAN DATA, RUSAK DAN HILANG UNTUK WNI

Standar Pelayanan Publik Perubahan Biodata Penduduk Bagian *Service Delivery*

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Produk	Penerbitan KTP-El Baru Karena Pindah, Perubahan Data, Rusak Dan Hilang Untuk Wni
2	Persyaratan	a. KTP-el lama dan surat keterangan/bukti perubahan peristiwa kependudukan dan Peristiwa Penting (jika terjadi perubahan data); b. KTP-el rusak (jika KTP-el rusak); dan c. Surat kehilangan dari kepolisian (jika KTP-el hilang). d. Fotokopi KK.
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<pre> graph TD A[Menyerahkan FC KK, KTP, EL yang rusak, Surat Kehilangan dari Kepolisian] --> B[Melaksanakan Pencetakan KTP-EL] </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 KTP-El dibebankan kepada Dirjen Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri RI
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 • Website : http://dukcapil.metrokota.go.id • Facebook : Dinas Dukcapil Kota Metro • WA : 082280125386 • Instagram : @disdukcapilkotametro

Standar Pelayanan Publik Bagian *Manufacturing*

No	Komponen	Uraian
----	----------	--------

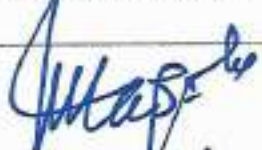
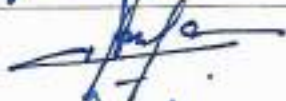
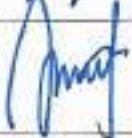


1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> a. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik; b. Undang – Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan; c. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan 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 dan Penerbitan Dokumen Kependudukan bagi Penduduk Rentan Administrasi Kependudukan. 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. Peraturan Walikota Metro Nomor 12 Tahun 2018 Tentang Percepatan Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil Melalui Program Nyesak/Mencari, Nyesung/ Menjemput dan Ngattak/Mengantar . 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) r. Peraturan Walikota Metro Nomor 25 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.
2	Sarana Prasarana / fasilitas	<ul 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	1. Penerima berkas memverifikasi dan validasi persyaratan 1 orang. 2. Petugas Perekaman Data Penduduk 1 orang. 3. Petugas yang menyerahkan KTP-EL 1 orang.
4	Kompetensi Pelaksana	1. Kompetensi umum yang dibutuhkan sbb : - Minimal Pendidikan formal SMA/ D3 - Persyaratan fisik sehat, ramah dan tanggap , teliti 2. Kompetensi Bidang : - Berorientasi Pada Pelayanan - Empatik - Komunikatif - Perbaikan Terus – Menerus - Semangat Untuk Berprestasi 3. Kompetensi Skill - SDM yang memiliki ketrampilan dan pengetahuan komputer dan aplikasi SIAK
5	Pengawasan Internal	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	1. Pelayanan Sesuai SP dan SOP 2. Sesuai Maklumat 3. 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	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

		<p>dilakukan setiap saat jika terjadi kesalahan dan perubahan atas peraturan pelaksanaan</p> <p>2. Evaluasi melalui Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dilakukan disetiap semester I dan II</p> <p>3. Evaluasi melalui monitoring, evaluasi dan pelaporan (Monev) di 22 kelurahan dan 5 Kecamatan</p>
--	--	---


4 April 2022

Pimpinan Penyelenggara Pelayanan

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

MENGESAHKAN
 KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
 PENCATATAN SIPIL KOTA METRO




 Dra. MARIA FITRI JAYASONGA, M.Pd

Pembina Utama Muda

NIP. 19630301 198303 2 006



STANDAR PELAYANAN PENERBITAN KTP-EL BARU KARENA PINDAH, PERUBAHAN DATA, RUSAK DAN HILANG UNTUK WNI

Standar Pelayanan Publik Perubahan Biodata Penduduk Bagian *Service Delivery*

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Produk	Penerbitan KTP-El Baru Karena Pindah, Perubahan Data, Rusak Dan Hilang Untuk Wni
2	Persyaratan	1) SKP (jika permohonan karena pindah datang antar Kab/Kota/Provinsi); 2) KTP-el dan fotokopi surat keterangan/bukti perubahan peristiwa kependudukan dan peristiwa penting (jika perubahan data); 3) KTP-el rusak (jika KTP-el rusak); dan 4) Surat kehilangan dari kepolisian (jika permohonan karena hilang).
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<pre> graph TD A[Menyerahkan FC KK, KTP, EL yang rusak, Surat Kehilangan dari Kepolisian] --> B[Melaksanakan Pencetakan KTP-EL] </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 KTP-El dibebankan kepada Dirjen Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri RI
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 • Website : http://dukcapil.metrokota.go.id • Facebook : Dinas Dukcapil Kota Metro • WA : 082280125386 • Instagram : @disdukcapilkotametro

Standar Pelayanan Publik Bagian *Manufacturing*

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	a. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang

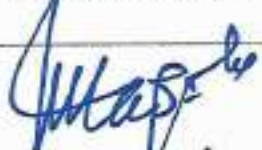
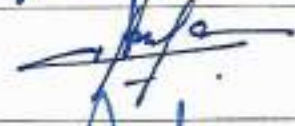



		<p>Pelayanan Publik;</p> <ul style="list-style-type: none"> b. Undang – Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan; c. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi 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 dan Penerbitan Dokumen Kependudukan bagi Penduduk Rentan Administrasi Kependudukan. 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. Peraturan Walikota Metro Nomor 12 Tahun 2018 Tentang Percepatan Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil Melalui Program Nyesak/Mencari, Nyesung/ Menjemput dan Ngattak/Mengantar . 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) r. 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 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	1. Penerima berkas memverifikasi dan validasi persyaratan 1 orang. 2. Petugas Perekaman Data Penduduk 1 orang. 3. Petugas yang menyerahkan KTP-EL 1 orang.
4	Kompetensi Pelaksana	1. Kompetensi umum yang dibutuhkan sbb : - Minimal Pendidikan formal SMA/ D3 - Persyaratan fisik sehat, ramah dan tanggap , teliti 2. Kompetensi Bidang : - Berorientasi Pada Pelayanan - Empatik - Komunikatif - Perbaikan Terus – Menerus - Semangat Untuk Berprestasi 3. Kompetensi Skill - SDM yang memiliki ketrampilan dan pengetahuan komputer dan aplikasi SIAK
5	Pengawasan Internal	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	1. Pelayanan Sesuai SP dan SOP 2. Sesuai Maklumat 3. 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	1. Evaluasi dan pengawasan terhadap kegiatan dilakukan setiap saat jika terjadi kesalahan dan

		<p>dilakukan setiap saat jika terjadi kesalahan dan perubahan atas peraturan pelaksanaan</p> <p>2. Evaluasi melalui Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dilakukan disetiap semester I dan II</p> <p>3. Evaluasi melalui monitoring, evaluasi dan pelaporan (Monev) di 22 kelurahan dan 5 Kecamatan</p>
--	--	---


4 April 2022

Pimpinan Penyelenggara Pelayanan

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

MENGESAHKAN
 KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
 PENCATATAN SIPIL KOTA METRO




 Dra. MARIA FITRI JAYASONGA, M.Pd

Pembina Utama Muda

NIP. 19630301 198303 2 006



STANDAR PELAYANAN PENERBITAN KTP-EL BARU KARENA PINDAH, PERUBAHAN DATA, RUSAK DAN HILANG UNTUK WNI

Standar Pelayanan Publik Perubahan Biodata Penduduk Bagian *Service Delivery*

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Produk	Penerbitan KTP-El Baru Karena Pindah, Perubahan Data, Rusak Dan Hilang Untuk WNI
2	Persyaratan	1) SKP (jika permohonan karena pindah datang antar Kab/Kota/Provinsi); 2) KTP-el dan fotokopi surat keterangan/bukti perubahan peristiwa kependudukan dan peristiwa penting (jika perubahan data); 3) KTP-el rusak (jika KTP-el rusak); dan 4) Surat kehilangan dari kepolisian (jika permohonan karena hilang).
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<pre> graph TD A[Menyerahkan FC KK, KTP, EL yang rusak, Surat Kehilangan dari Kepolisian] --> B[Melaksanakan Pencetakan KTP-EL] </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 KTP-El dibebankan kepada Dirjen Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri RI
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 • Website : http://dukcapil.metrokota.go.id • Facebook : Dinas Dukcapil Kota Metro • WA : 082280125386 • Instagram : @disdukcapilkotametro

Standar Pelayanan Publik Bagian *Manufacturing*

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	a. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang




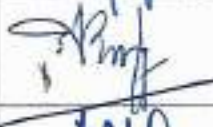

		<p>Pelayanan Publik;</p> <p>b. Undang – Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan;</p> <p>c. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Adminstrasi Kependudukan.</p> <p>d. Perpres Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</p> <p>e. Permendagri Nomor 19 Tahun 2012 tentang Pedoman Pendokumentasian Hasil Pendaftaran Penduduk Pencatatan Sipil;</p> <p>f. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2012 Tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan;</p> <p>g. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan;</p> <p>h. Permendagri Nomor 14 Tahun 2015 tentang Pedoman Pendataan Penduduk Nonpermanen.</p> <p>i. Permendagri No.2 Tahun 2016 Tentang Kartu Identitas Anak (KIA);</p> <p>j. Permendagri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Adminstrasi Kependudukan.</p> <p>k. 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>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.</p> <p>m. Permendagri Nomor 07 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring.</p> <p>n. Permendagri Nomor 96 Tahun 2019 Tentang Pendataan 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	1. Penerima berkas memverifikasi dan validasi persyaratan 1 orang. 2. Petugas Perekaman Data Penduduk 1 orang. 3. Petugas yang menyerahkan KTP-EL 1 orang.
4	Kompetensi Pelaksana	1. Kompetensi umum yang dibutuhkan sbb : - Minimal Pendidikan formal SMA/ D3 - Persyaratan fisik sehat, ramah dan tanggap , teliti 2. Kompetensi Bidang : - Berorientasi Pada Pelayanan - Empatik - Komunikatif - Perbaikan Terus – Menerus - Semangat Untuk Berprestasi 3. Kompetensi Skill - SDM yang memiliki ketrampilan dan pengetahuan komputer dan aplikasi SIAK
5	Pengawasan Internal	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	1. Pelayanan Sesuai SP dan SOP 2. Sesuai Maklumat 3. 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	1. Evaluasi dan pengawasan terhadap kegiatan dilakukan setiap saat jika terjadi kesalahan dan

		CCTV - Jaminan Keamanan Data Pemohon melalui ruang arsip.
8	Evaluasi Kinerja Penyelenggara	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

4 April 2022

Pimpinan Penyelenggara Pelayanan

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

MENGESAHKAN
KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA METRO


Dra MARIA FITRI JAYASINGA, M.Pd

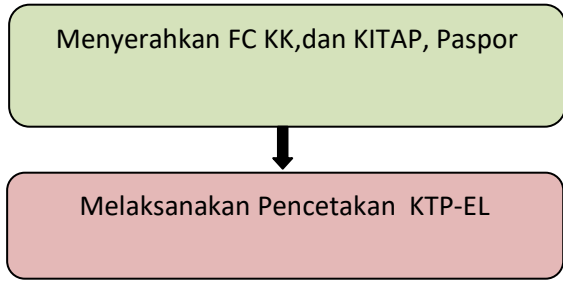
Pembina Utama Muda
NIP. 19630301 198303 2 006





STANDAR PELAYANAN PENERBITAN KTP-EL BARU UNTUK ORANG ASING

Standar Pelayanan Publik Perubahan Biodata Penduduk Bagian *Service Delivery*

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Produk	Penerbitan KTP-el Baru Untuk Orang Asing
2	Persyaratan	a. OA mengisi F-1.02; b. OA melampirkan fotokopi KK; c. OA menunjukkan fotokopi Dokumen Perjalanan dan fotokopi KITAP; dan
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	 <pre>graph TD; A[Menyerahkan FC KK, dan KITAP, Paspor] --> B[Melaksanakan Pencetakan KTP-EL]</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 KTP-El dibebankan kepada Dirjen Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri RI
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 • Website : http://dukcapil.metrokota.go.id • Facebook : Dinas Dukcapil Kota Metro • WA : 082280125386 • Instagram : @disdukcapilkotametro

Standar Pelayanan Publik Bagian *Manufacturing*




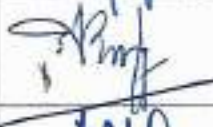

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> a. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik; b. Undang – Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan; c. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 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 dan Penerbitan Dokumen Kependudukan bagi Penduduk Rentan Administrasi Kependudukan. 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. Peraturan Walikota Metro Nomor 12 Tahun 2018 Tentang Percepatan Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil Melalui Program Nyesak/Mencari, Nyesung/ Menjemput dan Ngattak/Mengantar . 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) r. Peraturan Walikota Metro Nomor 25 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.
2	Sarana Prasarana / fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> 1. Gedung Pelayanan yang Representatif 2. Ruang Ber AC 3. Kursi Tunggu

		<ol style="list-style-type: none"> 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 Perekaman Data Penduduk 1 orang. 3. Petugas yang menyerahkan KTP-EL 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. KTP-EL yang diterbitkan diberikan cepat, tepat lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan dan dipergunakan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - 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

		CCTV - Jaminan Keamanan Data Pemohon melalui ruang arsip.
8	Evaluasi Kinerja Penyelenggara	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

4 April 2022

Pimpinan Penyelenggara Pelayanan

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

MENGESAHKAN
KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA METRO




Dra MARIA FITRI JAYASINGA, M.Pd

Pembina Utama Muda
NIP. 19630301 198303 2 006



STANDAR PELAYANAN PENERBITAN KTP-EL BARU KARENA PINDAH, PERUBAHAN DATA, RUSAK, HILANG DAN PERPANJANGAN UNTUK ORANG ASING

Standar Pelayanan Publik Perubahan Biodata Penduduk Bagian *Service Delivery*

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Produk	Penerbitan Ktp-El Baru Karena Pindah, Perubahan Data, Rusak, Hilang Dan Perpanjangan Untuk Orang Asing
2	Persyaratan	a. OA mengisi F-1.02; b. OA melampirkan: <ol style="list-style-type: none"> 1) SKP (jika permohonan karena pindah datang antar Kab/Kota/Provinsi); 2) KTP-el dan fotokopi surat keterangan/bukti perubahan peristiwa kependudukan dan peristiwa penting (jika perubahan data); 3) KTP-el rusak (jika KTP-el rusak); 4) Surat kehilangan dari kepolisian (jika permohonan karena hilang); dan 5) KTP-el lama (jika perpanjangan KTP-el).
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<pre> graph TD A[Menyerahkan SKP, FC KK, dan KITAP, Paspor, KTP-EL Lama] --> B[Mengisi F-1.02] B --> C[Melaksanakan Pencetakan KTP-EL] </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 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 • Facebook : Dinas Dukcapil Kota Metro • WA : 082280125386 • Instagram : @disdukcapilkotametro

Standar Pelayanan Publik Bagian *Manufacturing*




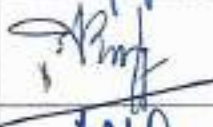

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> a. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik; b. Undang – Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan; c. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 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 dan Penerbitan Dokumen Kependudukan bagi Penduduk Rentan Administrasi Kependudukan. 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. Peraturan Walikota Metro Nomor 12 Tahun 2018 Tentang Percepatan Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil Melalui Program Nyesak/Mencari, Nyesung/ Menjemput dan Ngattak/Mengantar . 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) r. Peraturan Walikota Metro Nomor 25 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.
2	Sarana Prasarana / fasilitas	1. Gedung Pelayanan yang Representatif

		<ol style="list-style-type: none"> 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 Perekaman Data Penduduk 1 orang. 3. Petugas yang menyerahkan KTP-EL 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. KTP-EL yang diterbitkan diberikan cepat, tepat lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan dan dipergunakan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - 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	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

4 April 2022

Pimpinan Penyelenggara Pelayanan

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

MENGESAHKAN
KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA METRO


Dra MARIA FITRI JAYASINGA, M.Pd

Pembina Utama Muda
NIP. 19630301 198303 2 006





STANDAR PELAYANAN PERPINDAHAN PENDUDUK WNI DALAM NKRI

Standar Pelayanan Publik Perubahan Biodata Penduduk Bagian *Service Delivery*

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Produk	Perpindahan Penduduk WNI Dalam NKRI
2	Persyaratan	a. WNI mengisi F-1.03; b. WNI melampirkan fotokopi KK; c. Dalam hal penduduk menumpang KK, menyewa rumah, kontrak dan kost perlu menyerahkan surat pernyataan tidak keberatan dari pemilik rumah; d. Apabila Kepala Keluarga dan seluruh anggota keluarga pindah, maka Dinas menerbitkan KK dengan nomor KK tetap; e. Dalam hal Kepala Keluarga tidak pindah, maka Dinas menerbitkan KK dengan nomor KK tetap; f. Dalam hal Kepala Keluarga pindah namun anggota keluarga tidak pindah, maka Dinas menerbitkan KK dengan nomor KK baru; g. Dalam hal anggota keluarga yang tidak pindah dan tidak memenuhi syarat menjadi Kepala Keluarga maka ditumpangkan ke Kartu Keluarga lainnya dan diterbitkan Kartu Keluarga karena menumpang;
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<pre> graph TD A[Menyerahkan FC KK dan FC KTP] --> B[Mengisi F-1.03] B --> C[Melaksanakan Pencetakan Surat Pindah] </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 Surat Pindah dibebankan kepada Dirjen Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri RI
6	Penanganan pengaduan, saran, dan	1. Pengaduan dan saran lewat Kotak Saran.

	masukan	<p>2. Saran dan Pengaduan dilakukan secara tertulis kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.</p> <p>3. Saran dan Pengaduan</p> <ul style="list-style-type: none"> • Website : http://dukcapil.metrokota.go.id • Facebook : <i>Dinas Dukcapil Kota Metro</i> • WA : <i>082280125386</i> • Instagram : <i>@disdukcapilkotametro</i>
--	---------	---

Standar Pelayanan Publik Bagian *Manufacturing*

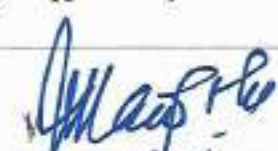
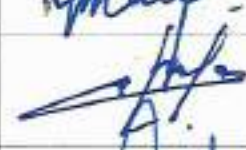

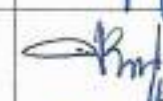

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<p>a. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;</p> <p>b. Undang – Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan;</p> <p>c. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan 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.</p> <p>d. Perpres Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</p> <p>e. Permendagri Nomor 19 Tahun 2012 tentang Pedoman Pendokumentasian Hasil Pendaftaran Penduduk Pencatatan Sipil;</p> <p>f. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2012 Tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan;</p> <p>g. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan;</p> <p>h. Permendagri Nomor 14 Tahun 2015 tentang Pedoman Pendataan Penduduk Nonpermanen.</p> <p>i. Permendagri No.2 Tahun 2016 Tentang Kartu Identitas Anak (KIA);</p> <p>j. Permendagri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Adminstrasi Kependudukan.</p> <p>k. 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>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.</p> <p>m. Permendagri Nomor 07 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring.</p> <p>n. Permendagri Nomor 96 Tahun 2019 Tentang Pendataan 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,</p>

		<p>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. Alat Bantu Huruf Braille 15. Sarana Bermain Anak 16. Formulir F2.41 17. Ballpoint 18. Komputer aplikasi SIAK versi 5.0 19. Printer 20. Meja Tulis Pelayanan 21. Rak Dokumen Permohonan Akta Pencatatan Sipil 22. Halaman pakir terpisah antara roda 2 (dua) dan 4 (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 dan validasi persyaratan 1 orang. 2. Petugas Pencetakan Surat Pindah 1 orang. 3. Petugas yang menyerahkan Surat Pindah 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. Surat Pindah yang diterbitkan diberikan cepat, tepat

		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 4	<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

4 April 2022

Pimpinan Penyelenggara Pelayanan

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

MENGESAHKAN
KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA METRO


Dra MARIA FITRI JAYASJNGA, M.Pd

Pembina Utama Muda

NIP. 19630301 198303 2 006





STANDAR PELAYANAN PERPINDAHAN PENDUDUK ORANG ASING IZIN TETAP DALAM NKRI

Standar Pelayanan Publik Perubahan Biodata Penduduk Bagian *Service Delivery*

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Produk	Perpindahan Penduduk Orang Asing Izin Tetap Dalam NKRI
2	Persyaratan	a. Orang Asing mengisi F-1.03; b. Orang Asing melampirkan fotokopi KK, KTP-el, Dokumen Perjalanan dan KITAP; c. Dalam hal Orang Asing menumpang KK, menyewa rumah, kontrak dan kost perlu menyerahkan surat pernyataan tidak keberatan dari pemilik rumah; d. Dinas menarik KTP-el dan/atau KIA bagi Orang Asing yang pindah dan mengganti KTP-el dan/atau KIA dengan alamat baru;
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<pre> graph TD A[Mengisi F-1.03] --> B[Menyerahkan FC KK, FC KTP-EL, ITAP, Paspor dokumen lainnya] B --> C[Melaksanakan Pencetakan Surat Pindah] </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 Surat Pindah dibebankan kepada Dirjen Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri RI
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 • Website : http://dukcapil.metrokota.go.id • Facebook : Dinas Dukcapil Kota Metro • WA : 082280125386 • Instagram : @disdukcapilkotametro

Standar Pelayanan Publik Bagian *Manufacturing*

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ul 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 dan Penerbitan Dokumen Kependudukan bagi Penduduk Rentan Administrasi Kependudukan. 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. Peraturan Walikota Metro Nomor 12 Tahun 2018 Tentang Percepatan Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil Melalui Program Nyesak/Mencari, Nyesung/ Menjemput dan Ngattak/Mengantar . 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) r. Peraturan Walikota Metro Nomor 25 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.

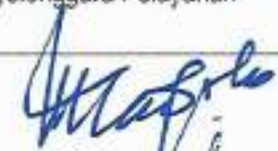


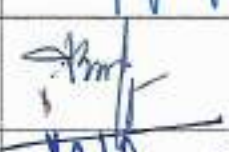

2	Sarana Prasarana / fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Gedung Pelayanan yang Representatif 2. Ruang Ber AC 3. Kursi Tunggu 4. Televisi 5. WIFI 6. Meja Tulis Pelayanan 7. Mesin Antri 8. Card Reader 9. Toilet Bersih 10. Toilet Disabilitas 11. Ruang Laktasi 12. Musik Player 13. Kursi Roda dan Tongkat 14. Alat Bantu Huruf Braille 15. Sarana Bermain Anak 16. Formulir F2.41 17. Ballpoint 18. Komputer aplikasi SIAK versi 5.0 19. Printer 20. Meja Tulis Pelayanan 21. Rak Dokumen Permohonan Akta Pencatatan Sipil 22. Halaman pakir terpisah antara roda 2 (dua) dan 4 (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 dan validasi persyaratan 1 orang. 2. Petugas Pencetakan Surat Pindah 1 orang. 3. Petugas yang menyerahkan Surat Pindah 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. 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)

		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

4 April 2022


Pimpinan Penyelenggara Pelayanan

4

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

MENGESAHKAN
KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA METRO




Dra MARIA FITRI JAYASINGA, M.Pd

Pembina Utama Muda

NIP. 19630301 198303 2 006



STANDAR PELAYANAN PERPINDAHAN PENDUDUK ORANG ASING IZIN TERBATAS DALAM NKRI

Standar Pelayanan Publik Perubahan Biodata Penduduk Bagian *Service Delivery*

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Produk	Perpindahan Penduduk Orang Asing Izin Terbatas Dalam NKRI
2	Persyaratan	a. Orang Asing mengisi F-1.03; b. Orang Asing melampirkan fotokopi KK, KTP-el, Dokumen Perjalanan dan KITAS; c. Dalam hal Orang Asing menumpang KK, menyewa rumah, kontrak dan kost perlu menyerahkan surat pernyataan tidak keberatan dari pemilik rumah; d. Dinas menarik KTP-el dan/atau KIA bagi Orang Asing yang pindah dan mengganti KTP-el dan/atau KIA dengan alamat baru;
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<pre> graph TD A[Mengisi F-1.03] --> B[Menyerahkan FC KK, FC KTP-EL, ITAS, Paspor dokumen lainnya] B --> C[Melaksanakan Pencetakan Surat Pindah] </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 Surat Pindah dibebankan kepada Dirjen Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri RI
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 • Website : http://dukcapil.metrokota.go.id • Facebook : Dinas Dukcapil Kota Metro • WA : 082280125386 • Instagram : @disdukcapilkotametro

Standar Pelayanan Publik Bagian *Manufacturing*

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ul 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 dan Penerbitan Dokumen Kependudukan bagi Penduduk Rentan Administrasi Kependudukan. 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. Peraturan Walikota Metro Nomor 12 Tahun 2018 Tentang Percepatan Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil Melalui Program Nyesak/Mencari, Nyesung/ Menjemput dan Ngattak/Mengantar . 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) r. Peraturan Walikota Metro Nomor 25 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.





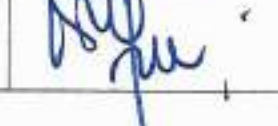
2	Sarana Prasarana / fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Gedung Pelayanan yang Representatif 2. Ruang Ber AC 3. Kursi Tunggu 4. Televisi 5. WIFI 6. Meja Tulis Pelayanan 7. Mesin Antri 8. Card Reader 9. Toilet Bersih 10. Toilet Disabilitas 11. Ruang Laktasi 12. Musik Player 13. Kursi Roda dan Tongkat 14. Alat Bantu Huruf Braille 15. Sarana Bermain Anak 16. Formulir F2.41 17. Ballpoint 18. Komputer aplikasi SIAK versi 5.0 19. Printer 20. Meja Tulis Pelayanan 21. Rak Dokumen Permohonan Akta Pencatatan Sipil 22. Halaman pakir terpisah antara roda 2 (dua) dan 4 (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 dan validasi persyaratan 1 orang. 2. Petugas Pencetakan Surat Pindah 1 orang. 3. Petugas yang menyerahkan Surat Pindah 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. Surat Pindah yang diterbitkan diberikan cepat, tepat lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan dan dipergunakan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Surat Pindah dapat dipertanggungjawabkan secara yuridis formal oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. - Alat Pemadam Api Ringan (APAR)

		<ul style="list-style-type: none"> - Kotak P3K - Pengawasan ruang pelayanan dan parkir dilengkapi CCTV - Jaminan Keamanan Data Pemohon melalui ruang arsip.
6	Evaluasi Kinerja Penyelenggara	<ol style="list-style-type: none"> 4. Evaluasi dan pengawasan terhadap kegiatan dilakukan setiap saat jika terjadi kesalahan dan perubahan atas peraturan pelaksanaan 5. Evaluasi melalui Survei Indek Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dilakukan disetiap semester I dan II 6. Evaluasi melalui monitoring, evaluasi dan pelaporan (Money) di 22 kelurahan dan 5 Kecamatan

4

4 April 2022

Pimpinan Penyelenggara Pelayanan

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

MENGESAHKAN
KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA METRO


Dra MARIA FITRI JAYASINGA, M.Pd
Pembina Utama Muda
NIP. 19630301 198303 2 006



STANDAR PELAYANAN PERPINDAHAN PENDUDUK WNI KELUAR WILAYAH NKRI

Standar Pelayanan Publik Perubahan Biodata Penduduk Bagian *Service Delivery*

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Produk	Perpindahan Penduduk WNI Keluar Wilayah NKRI
2	Persyaratan	a. WNI mengisi F-1.03; b. WNI menyerahkan KK, KTP-el dan/atau KIA kepada Dinas;
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<pre> graph TD A[Mengisi F-1.03] --> B[Menyerahkan FC KK, FC KTP-EL, ITAS, Paspor dokumen lainnya] B --> C[Melaksanakan Pencetakan Surat Pindah Luar Negeri] </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 Pindah Luar Negeri 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 • Facebook : <i>Dinas Dukcapil Kota Metro</i> • WA : <i>082280125386</i> • Instagram : <i>@disdukcapilkotametro</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





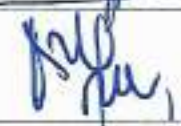
		<p>Perubahan Atas Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan;</p> <p>c. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Adminstrasi Kependudukan.</p> <p>d. Perpres Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</p> <p>e. Permendagri Nomor 19 Tahun 2012 tentang Pedoman Pendokumentasian Hasil Pendaftaran Penduduk Pencatatan Sipil;</p> <p>f. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2012 Tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan;</p> <p>g. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan;</p> <p>h. Permendagri Nomor 14 Tahun 2015 tentang Pedoman Pendataan Penduduk Nonpermanen.</p> <p>i. Permendagri No.2 Tahun 2016 Tentang Kartu Identitas Anak (KIA);</p> <p>j. Permendagri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Adminstrasi Kependudukan.</p> <p>k. 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>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.</p> <p>m. Permendagri Nomor 07 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring.</p> <p>n. Permendagri Nomor 96 Tahun 2019 Tentang Pendataan 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

		<ul style="list-style-type: none"> 9. Toilet Bersih 10. Toilet Disabilitas 11. Ruang Laktasi 12. Musik Player 13. Kursi Roda dan Tongkat 14. Alat Bantu Huruf Braille 15. Sarana Bermain Anak 16. Formulir F2.41 17. Ballpoint 18. Komputer aplikasi SIAK versi 5.0 19. Printer 20. Meja Tulis Pelayanan 21. Rak Dokumen Permohonan Akta Pencatatan Sipil 22. Halaman parkir terpisah antara roda 2 (dua) dan 4 (empat) Gratis. 23. Pojok rokok. 24. Monitor lacak dokumen. 25. Pengisian daya HP.
3	Jumlah Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> 1. Penerima berkas memverifikasi dan validasi persyaratan 1 orang. 2. Petugas Pencetakan Surat Pindah 1 orang. 3. Petugas yang menyerahkan Surat Pindah 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. Surat Pindah Luar Negeri yang diterbitkan diberikan cepat, tepat lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan dan dipergunakan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Surat Pindah Luar Negeri 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.

	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
--	--

4 April 2022

Pimpinan Penyelenggara Pelayanan

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

MENGESAHKAN
KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA METRO


Dra MARIA FITRI JAYASINGA, M.Pd
Pembina Utama Muda
NIP. 19630301 198303 2 006





STANDAR PELAYANAN PERPINDAHAN PENDUDUK WNI DATANG DARI LUAR NEGERI

Standar Pelayanan Publik Perubahan Biodata Penduduk Bagian *Service Delivery*

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Produk	Perpindahan Penduduk WNI Datang Dari Luar Negeri
2	Persyaratan	a. WNI mengisi F-1.03; b. WNI menyerahkan fotokopi Dokumen Perjalanan RI/SPLP; WNI menyerahkan SKPLN dari Disdukcapil (yang pernah diterbitkan) atau SKP dari Perwakilan RI atau SPNIK atau surat pernyataan
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<pre> graph TD A[Mengisi F-1.03] --> B[Menyerahkan FC SPLP dan SKPLN, Paspor dokumen lainnya] B --> C[Melaksanakan Pencetakan dan Pengaktifan KK, KTP-EL] </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 Surat Pindah dibebankan kepada Dirjen Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri RI
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 • Website : http://dukcapil.metrokota.go.id • Facebook : Dinas Dukcapil Kota Metro • WA : 082280125386 • Instagram : @disdukcapilkotametro

Standar Pelayanan Publik Bagian *Manufacturing*

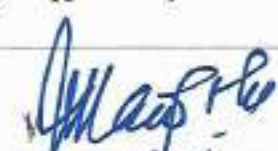
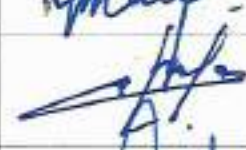

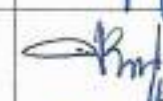

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> a. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik; b. Undang – Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan; c. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 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 dan Penerbitan Dokumen Kependudukan bagi Penduduk Rentan Administrasi Kependudukan. 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. Peraturan Walikota Metro Nomor 12 Tahun 2018 Tentang Percepatan Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil Melalui Program Nyesak/Mencari, Nyesung/ Menjemput dan Ngattak/Mengantar . 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) r. Peraturan Walikota Metro Nomor 25 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.
2	Sarana Prasarana / fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> 1. Gedung Pelayanan yang Representatif 2. Ruang Ber AC

		<ol style="list-style-type: none"> 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. Alat Bantu Huruf Braille 15. Sarana Bermain Anak 16. Formulir F2.41 17. Ballpoint 18. Komputer aplikasi SIAK versi 5.0 19. Printer 20. Meja Tulis Pelayanan 21. Rak Dokumen Permohonan Akta Pencatatan Sipil 22. Halaman pakir terpisah antara roda 2 (dua) dan 4 (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 dan validasi persyaratan 1 orang. 2. Petugas Pencetakan Surat Pindah 1 orang. 3. Petugas yang menyerahkan Surat Pindah 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. Surat Pindah Luar Negeri yang diterbitkan diberikan cepat, tepat lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan dan dipergunakan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Surat Pindah Luar Negeri dapat dipertanggungjawabkan secara yuridis formal oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. - Alat Pemadam Api Ringan (APAR) - Jalur Evakuasi Darurat Bencana

		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 4	<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

4 April 2022

Pimpinan Penyelenggara Pelayanan

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

MENGESAHKAN
KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA METRO


Dra MARIA FITRI JAYASONGA, M.Pd

Pembina Utama Muda

NIP. 19630301 198303 2 006





STANDAR PELAYANAN PENDAFTARAN BAGI ORANG ASING ITAS DATANG DARI LUAR WILAYAH NKRI

Standar Pelayanan Publik Perubahan Biodata Penduduk Bagian *Service Delivery*

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Produk	Pendaftaran Bagi Orang Asing ITAS Datang Dari Luar Wilayah NKRI
2	Persyaratan	a. OA mengisi F-1.03; b. OA menyerahkan fotokopi Dokumen Perjalanan dan ITAS; Dalam hal OA menumpang KK, menyewa rumah, kontrak dan kost perlu menyerahkan surat pernyataan tidak keberatan dari pemilik rumah
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<div style="text-align: center;"><pre>graph TD; A[Mengisi F-1.03] --> B[Menyerahkan FC KITAS, Paspor dokumen lainnya]; B --> C[Melaksanakan Pencetakan dan Pengaktifan KK, KTP-EL];</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 Pindah dibebankan kepada Dirjen Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri RI
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 • Website : http://dukcapil.metrokota.go.id • Facebook : Dinas Dukcapil Kota Metro • WA : 082280125386 • Instagram : @disdukcapilkotametro

Standar Pelayanan Publik Bagian *Manufacturing*





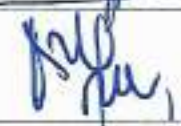
No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> a. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik; b. Undang – Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan; c. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 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 dan Penerbitan Dokumen Kependudukan bagi Penduduk Rentan Administrasi Kependudukan. 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. Peraturan Walikota Metro Nomor 12 Tahun 2018 Tentang Percepatan Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil Melalui Program Nyesak/Mencari, Nyesung/ Menjemput dan Ngattak/Mengantar . 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) r. Peraturan Walikota Metro Nomor 25 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.
2	Sarana Prasarana / fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> 1. Gedung Pelayanan yang Representatif 2. Ruang Ber AC

		<ol style="list-style-type: none"> 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. Alat Bantu Huruf Braille 15. Sarana Bermain Anak 16. Formulir F2.41 17. Ballpoint 18. Komputer aplikasi SIAK versi 5.0 19. Printer 20. Meja Tulis Pelayanan 21. Rak Dokumen Permohonan Akta Pencatatan Sipil 22. Halaman pakir terpisah antara roda 2 (dua) dan 4 (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 dan validasi persyaratan 1 orang. 2. Petugas Pencetakan Surat Pindah 1 orang. 3. Petugas yang menyerahkan Surat Pindah 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. Surat Pindah Luar Negeri yang diterbitkan diberikan cepat, tepat lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan dan dipergunakan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Surat Pindah Luar Negeri dapat dipertanggungjawabkan secara yuridis formal oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. - Alat Pemadam Api Ringan (APAR) - Jalur Evakuasi Darurat Bencana

	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
--	--

4 April 2022

Pimpinan Penyelenggara Pelayanan

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

MENGESAHKAN
 KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
 PENCATATAN SIPIL KOTA METRO


 Dra MARIA FITRI JAYASINGA, M.Pd
 Pembina Utama Muda
 NIP. 19630301 198303 2 006

