

PEMERINTAH KOTAMETRO
STANDAR PELAYANAN PUBLIK
TAHUN 2019



DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA METRO

BAB I

STANDAR PELAYANAN PUBLIK

DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA METRO

TAHUN 2019

A. PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Dalam Undang – Undang Nomor : 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik baik yang memberikan pelayanan kepada masyarakat secara langsung maupun tidak langsung wajib menyusun, menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan Publik sebagai tolak ukur dalam penyelenggaraan pelayanan di lingkungan masing – masing. Sebagaimana berdasarkan pasal 1 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, mengartikan pelayanan publik sebagai kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan penyelenggara pelayanan publik. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan salah satu institusi penyelenggara pelayanan publik sehingga secara tertulis wajib menyusun standar pelayanan publik.

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 38 Tahun 2012 tentang pedoman penilaian kinerja unit 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 unsure 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 pelayanankomprehensif.

2. Visi, Misi dan Ruang Lingkup Tugas

Visi Kota Metro periode Tahun 2016 – 2021 adalah *“METRO KOTA PENDIDIKAN DAN WISATA KELUARGA BERBASIS EKONOMI KERAKYATAN BERLANDASKAN PEMBANGUNAN PARSIPATIF”*

Untuk mewujudkan Visi Kota Metro periode Tahun 2016 – 2021 maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro menjalankan Misi ke-4 (empat) yaitu : *“Mewujudkan pemerintahan Kota Metro yang Good Governanca melalui peningkatan kualitas pelayanan publik”*.

Untuk itu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro memiliki visi dan misi yang selaras dengan misi Kota Metro yang ke -4 seperti tersebut di atas, sehingga hal tersebut dapat mendukung terwujudnya visi Kota Metro yang diharapkan.

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

Adapun Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik bagi masyarakat Kota Metro adalah sebagai berikut:

a. Visi :

“Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang Tertib, Berkualitas, Transparan, Akuntabel dan Aksesable”

b. Misi :

1. Mewujudkan tertib Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
2. Mewujudkan tertib administrasi kantor yang lebih baik untuk menunjang pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
3. Mengembangkan perangkat jaringan teknologi informasi dan memelihara peralatan tersebut serta menyediakan data dan informasi yang dapat diakses oleh masyarakat.
4. Meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya kepemilikan dokumen Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang memiliki kekuatan hukum mengikat.
5. Meningkatkan tertib administrasi melalui monitoring dan evaluasi.

B. Maklumat Pelayanan

Maklumat pelayanan dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota metro nomor :

020/b/KPTS/D-11/01/2018 Tanggal 20 April 2017, ***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 Perda Nomor 24 tahun 2016

perubahan atas perda Kota Metro Nomor 07 Tahun 2008 tentang pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kota Metro, membagi urusan pelayanan dalam tiga aspek yaitu Bidang Administrasi Kependudukan, bidang Pelayanan Pencatatan Sipil dan Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan (PIAK) dan Pemanfaatan Data. Berdasarkan hal tersebut, maka kami membagi jenis pelayanan yang diberikan berdasarkan 3 (tiga) hal berikut ini :

A. Bidang Pendaftaran Penduduk

meliputi jenis pelayanan yakni :

1. Penerbitan Biodata Penduduk;
2. Penerbitan Kartu Keluarga (KK);
3. Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el);
4. Kartu Identitas Anak (KIA)
5. Penerbitan Surat Keterangan Pindah Datang (SKPD);
6. Penerbitan Surat Keterangan Pindah Keluar Daerah;
7. Penerbitan Surat Keterangan Pindah Datang dari Luar Negeri (SKPDLN);
8. Penerbitan Surat Keterangan Pindah Keluar Negeri (SKPKN);
9. Pendataan Penduduk Nonpermanen;
10. Legalisir KK dan KTP;
11. Surat Keterangan Kependudukan Lainnya.

B. Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil

Meliputi jenis pelayanan yakni :

1. Penerbitan Kutipan Akta Kelahiran;
2. Program Inovasi Bayi Lahir 3 in 1 (*Akta Kelahiran, KK dan KIA*)
3. Penerbitan Kutipan Akta Perkawinan;
4. Penerbitan Kutipan Akta Perceraian;
5. Penerbitan Kutipan Akta Kematian;
6. Penerbitan Kutipan Akta Pengesahan Anak;
7. Penerbitan Kutipan Akta Pengakuan Anak;
8. Penerbitan Kutipan Akta Pengangkatan Anak;
9. Penerbitan Surat Keterangan Ganti Nama;
10. Penerbitan Surat Keterangan Belum Kawin;
11. Penerbitan Kutipan Ke-II Akta – akta Pencatatan Sipil;
12. Pencatatan Kelahiran di Luar Negeri

13. Penerbitan Surat Tanda Laporan Pencatatan Sipil yang terjadi di Luar Negeri;
14. Pencatatan Perkawinan Luar Negeri
15. Pencatatan Kematian Luar Negeri
16. Pencatatan Perkawinan Luar Negeri
17. Pencatatan Perceraian Luar Negeri
18. Surat Keterangan Perkawinan bagi pasangan yang salah satunya telah meninggal dunia.
19. Perubahan Setatus WNA ke WNI
20. Perubahan Setatus WNI ke WNA
21. Legalisir Akta Pencatatan Sipil.

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

Kegiatan bidang PIAK dan Pemanfaatan Data Meliputi :

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

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 keraguan 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 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan;
- b. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
- c. Undang – Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan;
- d. Peraturan Pelaksanaan Nomor 37 Tahun 2007 Tentang Aturan Pelaksanaan Undang –Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan
- e. Peraturan Pemerintah Nomor 102 Tahun 2012 Tentang Perubahan PP Nomor : 37 tahun 2007 Tentang aturan pelaksanaan UU Nomor 23 Tahun 2006;
- f. Perpres Nomor 25 Tahun 2008 Tentang Persyaratan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;
- g. Permendagri Nomor 11 Tahun 2010 tentang Pedoman Pendataan dan Penerbitan Dokumen Kependudukan bagi Penduduk Rentan Administrasi Kependudukan
- h. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2010 Tentang Formulir dan Buku Yang Digunakan Dalam Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;
- i. Permendagri Nomor 19 Tahun 2012 tentang Pedoman Pendokumentasian Hasil Pendaftaran Penduduk Pencatatan Sipil;
- j. Permendagri Nomor 14 Tahun 2015 tentang Pedoman Pendataan Penduduk Nonpermanen.
- k. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur dan Reformasi Birokrasi Republik

- Indonesia Nomor 36 Tahun 2012 Tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan;
- l. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan;
 - m. Permendagri No.2 Tahun 2016 Tentang Kartu Identitas Anak (KIA);
 - n. Peraturan Daerah Kota Metro Nomor 9 Tahun 2015 tentang perubahan atas Peraturan Daerah Kota Metro Nomor 5 Tahun 2011 Tentang Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;
 - o. Peraturan Daerah Kota Metro Nomor 24 Tahun 2016 Perubahan atas Perda Kota Metro Nomor 07 Tahun 2008 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kota Metro;
 - p. Peraturan Walikota Metro Nomor 05 Tahun 2016 tentang Kartu Identitas Anak(KIA).
 - q. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 118 Tahun 2017 Tentang Blangko KK,register dan kutipan Akta Pencatatan Sipil
 - r. Peraturan Daerah Kota Metro Nomor 12 Tahun 2018 tentang perubahan kedua atas Peraturan Derah Kota Metro Nomor 5 Tahun 2011 tentang penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil

B. PERYARATAN PELAYANAN

1. Pelayanan di bidang Pendaftaran Kependudukan :

Pelayanan di bidang pendaftaran kependudukan memiliki 11 (sebelas) jenis Pelayanan. Persyaratan yang dibutuhkan untuk melaksanakan pelayanan – pelayanan adalah sebagai berikut :

a. Perubahan Biodata Penduduk

Persyaratan Pelayanan :

1. Surat Pengantar dari Kelurahan.
2. Dilampiri dokumen administrasi Kependudukan :
 - Kutipan Akta Kelahiran
 - Ijazah / STTB.
 - KK.
 - KTP-el.
 - Kutipan Akta Perkawinan / Buku Nikah.
 - Kutipan Akta Perceraian.
 - Dokumen pendukung lainnya.
3. Pencatatan biodata penduduk bagi WNI yang datang dari Luar Negeri berupa :

- Paspor.
 - Dokumen Pengganti Paspor
4. Pencatatan biodata penduduk bagi Orang Asing yang memiliki ijin tinggal terbatas dan Orang Asing yang memiliki tinggal tetap, syaratnya berupa :
- Mengisi Formulir F1.10
 - Paspor
 - Kartu Ijin Tinggal Terbatas/ Kartu Ijin Tinggal Tetap

b. Pelayanan Kartu Keluarga (KK)

➤ Pelayanan Kartu Keluarga (KK) Baru

Persyaratan :

- 1) Mengisi Formulir F1.01, F1.15, F1.38, F1.39
- 2) Paspor Pemohon.
- 3) Akta Kelahiran Pemohon.
- 4) Izin Tinggal Tetap Bagi Orang Asing.
- 5) Ijazah Masing – Masing Anggota Keluarga Bagi WNI.
- 6) Foto Kopi / Kutipan Akta Perkawinan.
- 7) Surat Keterangan Pindah Datang.
- 8) Surat Keterangan Datang dari Luar Negeri (WNI).
- 9) Surat Keterangan dari Medis/ Surat Pernyataan Golongan Darah bermaterai

➤ Perubahan / Penambahan Anggota Keluarga: Persyaratan :

- 1) Mengisi Formulir F1.06
- 2) Akta Kelahiran.
- 3) Kartu Keluarga (KK) Lama yang Asli.
- 4) Fotokopi Kutipan Akta Nikah
- 5) Ijazah.
- 6) Surat Keterangan dari Medis/ Surat Pernyataan Golongan Darah bermaterai

➤ Anggota Keluarga yang Numpang (Famili lain)

Persyaratan :

- 1) Mengisi Formulir F1.06, F1.16, F1.38, F1.39.
- 2) Kartu Keluarga asli yang akan ditumpangangi.
- 3) Surat keterangan pindah datang.
- 4) Fotokopi Kutipan Akta Nikah
- 5) Surat keterangan datang dari LN bagi WNI (SKDLN).
- 6) Surat Keterangan dari Medis/ Surat Pernyataan Golongan Darah bermaterai

➤ **Perubahan / Pengurangan Anggota Keluarga.**

Persyaratan :

- 1) Mengisi Formulir F1.23, F1.24 dst
- 2) Kartu Keluarga (KK) Lama yang Asli.
- 3) Surat Keterangan Kematian/ Akta Kematian.
- 4) Fotokopi Kutipan akta Nikah
- 5) Surat Keterangan Pindah Keluar
- 6) Surat Keterangan dari Medis/ Surat Pernyataan Golongan Darah bermaterai

c. Kartu Keluarga dan KTP yang Rusak/Hilang

Persyaratan :

- 1) Surat Keterangan Kehilangan dari Kepolisian.
- 2) Kartu Keluarga (KK) yang Rusak.
- 3) Dokumen ke imigrasian bagi orang asing.
- 4) Surat Keterangan dari Medis/ Surat Pernyataan Golongan Darah bermaterai

d. Kartu Identitas Anak (KIA)

Persyaratan :

- 1) Fotocopy Akta Kelahiran
- 2) KTP Suami/ Istri asli dan foto copy
- 3) KK asli dan Foto copy
- 4) Buku Nikah/Akta Perkawinan Orang Tua Asli dan Foto copy
- 5) Pas foto berwarna ukuran 4x6 cm 1 lembar bagi usia 6 s.d 17 tahun kurang 1 hari

e. Surat Keterangan Pindah Datang

Persyaratan :

- 1) Mengisi Formulir perubahan KK WNI dengan F1.16
- 2) Surat Pengantar pindah dari Kelurahan F1.33 dan F1.34
- 3) Surat Pengantar Pindah dari Kecamatan F1.35 dan F1.36
- 4) Kartu Keluarga (KK) yang Asli
- 5) KTP-el (surat Keterangan Pindah Datang (SKPWNI) yang Asli)
- 6) Surat Keterangan Pindah WNI Asli dan biodata penduduk.
- 7) Surat Nikah / Cerai/ Surat Kematian, surat yang mendukung status seseorang.
- 8) Akta Kelahiran, Ijazah
- 9) Kartu Keluarga Asli yang Ditumpangangi (Penduduk Pindah Sendiri).

f. Surat Keterangan Pindah Keluar

Persyaratan :

- 1) Formulir F1.34 dari Kelurahan/ Desa.
- 2) Formulir F1.36 dari Kecamatan.
- 3) Kartu Keluarga dan KTP asli.
- 4) Surat Nikah / Cerai/ Surat Kematian, surat yang mendukung status seseorang.

g. Surat Keterangan Pindah Datang dari Luar Negeri (SKPDLN)

Persyaratan :

- 1) Mengisi Formulir F1.58 SKPDOA dalam Wilayah NKRI
- 2) Mengisi Formulir F1.61 Surat Keterangan Datang dari Luar Negeri
- 3) Mengisi Formulir F1.62 Pendaftaran Orang Asing tinggal terbatas
- 4) Surat Permohonan yang diketahui oleh lurah dan camat
- 5) Surat Permintaan dan Jaminan
- 6) Pengantar dari Kelurahan
- 7) Foto Copy Surat Keterangan Laporan Diri (SKLD)
- 8) Foto copy Izin Tinggal Terbatas elektronik dari imigrasi
- 9) Foto copy Pasport dengan menunjukkan aslinya

h. Pendataan penduduk Nonpermanen

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

i. Legalisir KK dan KTP-el

Persyaratan :

Membawa Foto copy KK dan KTP sesuai dengan yang dibutuhkan serta menunjukan aslinya kepada petugas registrasi.

j. Surat Keterangan Kependudukan lainnya

Persyaratan disesuaikan dengan kondisi dan kebutuhan

2. PELAYANAN DI BIDANG PENCATATAN SIPIL :

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

a. Pelayanan Akta Kelahiran

Persyaratan :

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

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

Bagi Warga Negara Asing (WNA) syarat ditambah

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

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

Persyaratan :

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

c. Akta Perkawinan

Persyaratan :

Mengisi formulir F-2.12 dengan melampirkan :

- 1) Surat keterangan untuk kawin dari Kelurahan (Model N1, N2, N3, N4)
- 2) Foto copy surat kawin menurut tata cara pemuka agama.
- 3) Asli dan Fotocopy kutipan akta kelahiran calon pengantin.
- 4) Asli dan Fotocopy KK dan KTP calon pengantin.
- 5) Asli dan foto copy akta kematian bagi mereka yang berstatus janda/duda.
- 6) Kartu Imunisasi calon pengantin.
- 7) Pas photo berdampingan calon pengantin ukuran 4x6 = 4 lembar
- 8) Izin orang tua bagi mereka yang belum berusia 21 tahun
- 9) Izin orang tua bagi mereka yang (wanita kurang dari 16 tahun dan pria kurang dari 19 tahun) dengan melampirkan dispensasi dari pengadilan negeri.
- 10) Izin dari Komandan bagi anggota TNI, POLRI.
- 11) Perkawinan kedua dan seterusnya melampirkan Penetapan Pengadilan (izin Perkawinan)

Bagi Warga Negara Asing (WNA) ditambah :

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

Semua dokumen harus diterjemahkan kedalam Bahasa Indonesia ke penerjemah yang resmi dan tersumpah.

d. Akta Perceraian

Persyaratan :

Mengisi formulir F-2.19 dengan melampirkan :

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

e. Akta Kematian

Persyaratan :

Mengisi permohonan pencatatan kematian (F-2.38 dan F-2.39 dengan melampirkan :

- 1) Pelaporan Kematian
- 2) Surat Keterangan kematian dari Kelurahan
- 3) Asli dan foto copy akta kelahiran.
- 4) Asli surat keterangan Pemeriksaan Mayat, Visum Dokter, surat keterangan Kematian dari Rumah Sakit.
- 5) Asli dan foto copy surat nikah/akta perkawinan.
- 6) Fotocopy Kartu Keluarga

f. Akta Pengesahan Anak

Persyaratan :

- 1) Surat Permohonan kepada Kepala Dinas dukcapil
- 2) Mengisi Formulir F2.40
- 3) Kutipan Akta Kelahiran.
- 4) Asli dan Fotocopy kutipan Akta Perkawinan
- 5) Asli dan Fotocopy KK dan KTP pemohon.

g. Akta Pengakuan Anak

Persyaratan :

- 1) Surat Permohonan kepada Kepala Dinas dukcapil
- 2) Mengisi Formulir F2.38
- 3) Surat pengakuan anak dari ayah biologis yang disetujui oleh ibu kandung..
- 4) Kutipan akta kelahiran
- 5) Fotocopy KK dan KTP Orang tua Kandung.

h. Pengangkatan Anak

Persyaratan :

- 1) Mengisi Formulir F2.35
- 2) Surat Penetapan Pengadilan tentang pengangkatan anak.
- 3) KK dan KTP orang tua yang mengangkat dan orang tuakandung
- 4) Kutipan Akta Kelahiran.

i. Surat Keterangan Ganti Nama

Persyaratan :

- 1) Mengisi Formulir F2.41
- 2) Kutipan Akta Kelahiran
- 3) KK
- 4) KTP-el
- 5) Kutipan Akta Pencatatan Sipil (Kelahiran, Perkawinan, Perceraian, Kematian)
- 6) Pas Photo 4 x 6 sebanyak 2 lembar
- 7) Salinan penetapan pengadilan Negeri tentang perubahan nama.

j. Surat Keterangan Belum Kawin

Persyaratan :

- 1) Permohonan kepada Kepala Dinas dukcapil dengan melampirkan;
- 2) Foto copy dan menunjukkan aslnya N1 s.d N4 dari Kelurahan
- 3) Foto copy dan menunjukkan aslnya akta kelahiran
- 4) Foto copy KTP-el (Kartu Tanda Penduduk elektronik)
- 5) Foto copy KK (Kartu Keluarga)
- 6) Surat pernyataan belum kawin dari yang bersangkutan
- 7) Surat keterangan belum kawin dari kelurahan

k. Kutipan Ke-II Akta-akta Pencatatan Sipil

Persyaratan :

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

l. Pencatatan Kelahiran Diluar Negeri

Persyaratan :

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

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

Persyaratan :

- 1) Permohonan kepada Kepala Dinas Dukcapil

- 2) Kutipan Akta Pencatatan Sipil
- 3) Pasport
- 4) Semua dokumen diterjemahkan kedalam bahasa Indonesia oleh penterjemah resmi dan tersumpah.

n. Pencatatan Perkawinan di Luar Negeri

Persyaratan :

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

o. Pencatatan Kematian di Luar Negeri

Persyaratan :

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

p. Pencatatan Perceraian di Luar Negeri

Persyaratan :

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

q. Surat Keterangan Perkawinan bagi pasangan yang salah satunya telah meninggal dunia

Persyaratan :

- 1) Permohonan kepada Kepala Dinas Dukcapil
- 2) Penetapan Pengadilan
- 3) Surat perkawinan menurut tatacara agama
- 4) Surat kematian
- 5) Asli dan foto copy KTP dan KK

r. Perubahan Status Kewarganegaraan WNA ke WNI

Persyaratan :

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

s. Perubahan Status Kewarganegaraan dari WNI ke WNA

Persyaratan :

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

4) Fotocopy Paspor.

C. SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR PELAYANAN

NO	PRODUK LAYANAN	SISTEM, MEKANISME, PROSEDUR
A.	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 membawa surat pengantar dari Kelurahan 2) Penduduk mengisi dan menandatangani formulir permohonan 3) Petugas registrasi melakukan verifikasi dan validasi data penduduk 4) Petugas Registrasi mencatat dalam Buku Harian Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa penting (Buku Register) 5) Lurah/ Kasi Pemerintahan menandatangani formulir permohonan 6) Berkas dan formulir permohonan dibawa penduduk ke Kecamatan / Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil 7) Petugas loket melakukan verifikasi data permohonan dan menetapkan denda administrasi jika ada. 8) Pemohon membayar denda administrasi sesuai dengan yang ditetapkan jika ada. 9) Petugas melakukan perekaman data ke dalam data base (entry data) 10) Petugas melakukan pencetakan dokumen 11) Paraf oleh Kasi dan Kabid untuk penerbitan dokumen di disdukcapil 12) Kepala Disdukcapil menerbitkan dan menandatangani dokumen. 13) Penyerahan dokumen yang sudah selesai kepada Pemohon.
B.	7. Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el)	1) Penduduk membawa KK dan KTP di TPDK Kecamatan untuk perekaman KTP-el 2) 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) 3) 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 4) Pemohon melakukan perekaman data KTP-

		<p>el, sidik jari iris mata di Kecamatan/Disdukcapil</p> <p>5) Petugas di Dinas melakukan pencetakan KTP-el</p> <p>6) Pemohon bisa mengambil KTP-el di Disdukcapil dengan membawa resi tanda bukti sudah perekaman dari Kecamatan.</p>
C.	8. Kartu Identitas Anak (KIA)	<p>1) Penduduk mengambil nomor antrian</p> <p>2) Penduduk mengisi dan menandatangani formulir permohonan dilengkapi dengan persyaratan yang dibutuhkan dan diserahkan kepada petugas loket.</p> <p>3) Petugas loket melakukan verifikasi data permohonan.</p> <p>4) Paraf oleh Kasi / Kabid untuk penerbitan dokumen di disdukcapil</p> <p>5) Petugas melakukan pencetakan dokumen</p> <p>6) Penyerahan dokumen yang sudah selesai diproses kepada Pemohon/masyarakat.</p>
D.	9. Pendataan Penduduk Non Permanen	<p>1) Petugas Kelurahan melakukan verifikasi dan validasi data penduduk nonpermanen.</p> <p>2) Lurah menandatangani formulir pendataan penduduk nonpermanen serta formulir data anggota keluarga yang dibawa.</p> <p>3) Petugas kelurahan mencatat dalam buku registrasi.</p> <p>4) Petugas Disdukcapil melakukan pengolahan data penduduk nonpermanen dalam formulir dengan cara merekapitulasi jumlah penduduk berdasarkan jenis kelamin laki-laki dan perempuan.</p>
E.	Legalisir KK, KTP dan Akta-akta Pencatatan Sipil	<p>1) Penduduk mengajukan berkas kepada petugas</p> <p>2) Berkas diverifikasi dan distempel legalisir</p> <p>3) Kabid/ Kasi menandatangani berkas</p> <p>4) Penyerahan berkas legalisir kepada pemohon</p>
F.	<p>1. Penerbitan Kutipan Akta Kelahiran;</p> <p>2. Program Inovasi Bayi Lahir 3 in 1 (<i>Akta Kelahiran, KK dan KIA</i>)</p> <p>3. Penerbitan Kutipan Akta Perkawinan;</p> <p>4. Penerbitan Kutipan Akta Perceraian;</p> <p>5. Penerbitan Kutipan Akta Kematian;</p>	<p>1) Penduduk mengambil nomor antrian</p> <p>2) Penduduk mengisi dan menandatangani formulir permohonan dilengkapi dengan persyaratan yang dibutuhkan dan diserahkan kepada petugas loket.</p> <p>3) Petugas loket melakukan verifikasi data permohonan dan menetapkan denda administrasi jika ada.</p> <p>4) Pemohon membayar denda administrasi sesuai dengan yang ditetapkan jika ada.</p>

6. Penerbitan Kutipan Akta Pengesahan Anak;	5) Paraf oleh Kasi / Kabid untuk penerbitan dokumen di disdukcapil
7. Penerbitan Kutipan Akta Pengakuan Anak;	6) Petugas melakukan pencetakan dokumen
8. Penerbitan Kutipan Akta Pengangkatan Anak;	7) Paraf oleh Kasi dan Kabid untuk penerbitan dokumen di disdukcapil
9. Penerbitan Surat Keterangan Ganti Nama;	8) Kepala Disdukcapil menerbitkan dan menandatangani dokumen.
10. Penerbitan Surat Keterangan Belum Kawin;	9) Penyerahan dokumen yang sudah selesai kepada Pemohon.
11. Penerbitan Kutipan Ke-II Akta – akta Pencatatan Sipil;	
12. Pencatatan Kelahiran di Luar Negeri	
13. Penerbitan Surat Tanda Laporan Pencatatan Sipil yang terjadi di Luar Negeri;	
14. Pencatatan Perkawinan Luar Negeri	
15. Pencatatan Kematian Luar Negeri	

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 1 (satu) Jam untuk seluruh Jenis pelayanan,

Kecuali untuk jenis pelayanan berikut ini :

1. KTP-el sesuai dengan kondisi lapangan.
2. Kartu Identitas Anak 1 hari
3. Akta Perkawinan 10 hari

Waktu Pelayanan :

- Hari Senin – Jum'at Pukul 07:30 – 15:30

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

penyelesaian pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil, Dalam pelaksanaan pelayanan penerbitan Dokumen Kependudukan dan Dokumen Pencatatan Sipil tidak dikenakan Biaya atau **GRATIS**.

F. PRODUK PELAYANAN

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

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

- II. Bidang Pencatatan Sipil meliputi :
 1. Pelayanan Akta Kelahiran;
 2. Penerbitan Akta Perkawinan;
 3. Penerbitan Akta Perceraian;
 4. Penerbitan Akta Kematian;
 5. Penerbitan Akta Pengesahan Anak;
 6. Penerbitan Akta Pengakuan Anak;
 7. Penerbitan Akta Pengangkatan Anak;
 8. Penerbitan Surat Keterangan Ganti Nama;
 9. Penerbitan Surat Keterangan Belum Kawin;
 10. Penerbitan Kutipan Ke-II Akta – akta Pencatatan Sipil;
 11. Pencatatan Kelahiran di Luar Negeri;
 12. Penerbitan Surat Tanda Laporan Pencatatan Sipil yang terjadi di Luar Negeri;
 13. Pencatatan Perkawinan Luar Negeri;
 14. Pencatatan Kematian Luar Negeri;
 15. Pencatatan Perceraian di Luar Negeri;
 16. Surat Keterangan Perkawinan bagi Pasangan yang salah satunya telah meninggal dunia;
 17. Perubahan Status Kewarganegaraan dari WNA ke WNI;
 18. Perubahan Status Kewarganegaraan dari WNI ke WNA;

G. SARANA DAN PRASARANA

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

1. Gedung Pelayanan yang Representatif
2. Ruang Ber AC
3. Kursi Tunggu
4. Televisi
5. WiFi
6. Meja Tulis Pelayanan
7. Mesin Antri

8. Card Reader
9. Toilet Bersih
10. Toilet Disabilitas
11. Ruang Laktasi
12. Musik Player
13. Kursi Roda dan Tongkat
14. Sarana Bermain Anak
15. Formulir F2.41
16. Ballpoint
17. Komputer aplikasi SIAK versi 7.3
18. Printer
19. Meja Tulis Pelayanan
20. Rak Dokumen Permohonan Akta Pencatatan Sipil

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 dan Apel Sore, serta Absen
- Briefing
- Dilakukan Sistem Pengendalian Internal dan Pengawasan fungsional dari Inspektorat Kota Metro.

a. PENGADUAN DAN SARAN

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 : *082269099799*
 - Instagram : *@disdukcapilkotametro*

b. JUMLAH PELAKSANA

Adapun jumlah Pegawai atau Pelaksana yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro berjumlah Aparatur Sipil Negara 38 orang dan Tenaga Kontrak 20 Orang.

c. JAMINAN PELAYANAN

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

d. JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN

- a. Dokumen yang diterbitkan 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 parkir

dilengkapi CCTV Jaminan Keamanan Data Pemohon melalui ruang arsip.

f. EVALUASI KINERJA PELAKSANA

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

BAB III

PENUTUP

Demikianlah Setandar 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 Setandar Pelayanan Publik (SPP), oleh sebab itu kritik dan saran sangat kami perlukan untuk penyempurnaan penyusunan dimasa yang akan datang.

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

Metro, 14 Januari 2019

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



Dra. MARIA FITRIJAYASINGA, M.Pd

Pembina Utama Muda
NIP. 19630301 1983032006



STANDAR PELAYANAN PENERBITAN KARTU KELUARGA (KK)

Standar Pelayanan Publik Penerbitan Kartu Keluarga Bidang Service Delivery

No	Komponen	Uraian	
1	Produk	PENERBITAN KARTU KELUARGA	PELAYANAN ON-LINE PENERBITAN KARTU KELUARGA
2	Persyaratan	<p>A. Pelayanan Kartu Keluarga (KK) Baru</p> <ol style="list-style-type: none">1. Mengisi formulir F-1.01, F-1.15, F-1.38, F-1.392. Paspor Pemohon.3. Akta Kelahiran Pemohon.4. Izin Tinggal Tetap Bagi Orang Asing.5. Ijazah Masing – Masing Anggota Keluarga Bagi WNI.6. Foto Kopi / Kutipan Akta Perkawinan.7. Surat Keterangan Pindah Datang.8. Surat Keterangan Datang dari Luar Negeri (WNI).9. Surat Keterangan dari Medis/ Surat Pernyataan Golongan Darah bermaterai <p>B. Perubahan / Penambahan Anggota Keluarga</p> <ol style="list-style-type: none">1. Mengisi formulir F-1.062. Akta Kelahiran.3. Kartu Keluarga (KK) Lama yang Asli.4. Foto kopi kutipan akta nikah5. Ijazah.6. Surat Keterangan dari Medis/ Surat Pernyataan Golongan Darah bermaterai <p>C. Anggota Keluarga yang Numpang (Famili lain)</p> <ol style="list-style-type: none">1. Mengisi formulir F-1.06, F-1.16, F-1.38, F-1.392. Kartu Keluarga asli yang akan ditumpangi.3. Surat keterangan pindah datang.4. Foto Kopi Kutipan Akta Nikah	<p>A. Pelayanan Kartu Keluarga (KK) Baru</p> <ol style="list-style-type: none">1. Mengisi Aplikasi formulir F-1.01, F-1.15, F-1.38, F-1.392. Paspor Pemohon (scan).3. Akta Kelahiran Pemohon (scan).4. Izin Tinggal Tetap Bagi Orang Asing (scan).5. Ijazah Masing – Masing Anggota Keluarga Bagi WNI (scan).6. Foto Kopi / Kutipan Akta Perkawinan (scan).7. Surat Keterangan Pindah Datang (scan).8. Surat Keterangan Datang dari Luar Negeri ((WNI)(scan)).9. Surat Keterangan dari Medis/ Surat Pernyataan Golongan Darah bermaterai <p>B. Perubahan / Pengurangan Anggota Keluarga</p> <ol style="list-style-type: none">1. Mengisi Formulir F1-23, F1-24 dst2. Kartu Keluarga (KK) Lama yang Asli.3. Surat Keterangan Kematian/ Akta Kematian(scan).4. Surat Keterangan Pindah Keluar(scan)5. Foto kopi kutipan akta Nikah6. Surat Keterangan dari Medis/ Surat Pernyataan Golongan Darah bermaterai

		<p>5. Surat keterangan datang dari LN bagi WNI (SKDLN).</p> <p>6. Surat Keterangan dari Medis/ Surat Pernyataan Golongan Darah bermaterai</p> <p>D. Perubahan / Pengurangan Anggota Keluarga.</p> <p>1. Mengisi formulir F-1.23, F-1.24 dst</p> <p>2. Kartu Keluarga (KK) Lama yang Asli.</p> <p>3. Surat Keterangan Kematian/ Akta Kematian.</p> <p>4. Foto kopi Kutipan Akta Nikah</p> <p>5. Surat Keterangan Pindah Keluar</p> <p>6. Surat Keterangan dari Medis/ Surat Pernyataan Golongan Darah bermaterai</p> <p>E. Kartu Keluarga Hilang</p> <p>1. Mengisi formulir F-1.16</p> <p>2. Surat Kehilangan dari Kepolisian</p> <p>3. Buku Induk Penduduk dari Kelurahan</p> <p>4. Foto Kopi KK</p> <p>5. Surat Keterangan dari Medis/ Surat Pernyataan Golongan Darah bermaterai</p>	
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<pre> graph TD subgraph Traditional A[Pemohon mengambil no antrian] --> B[Penduduk membawa surat pengantar dari Kelurahan] B --> C[Penduduk mengisi dan menandatangani formulir permohonan] C --> D[Pemohon membayar denda administrasi sesuai dengan yang ditetapkan jika ada.] D --> E[Penyerahan dokumen yang sudah selesai kepada Pemohon.] end subgraph Online F[Pemohon mengisi aplikasi yang disediakan di http://dukcapil.metrokota.go.id] --> G[Penduduk mengupload scan dokumen yang diperlukan] G --> H[Pemohon mengambil Kartu Keluarga di Dukcapil] end </pre>	
4	Jangka Waktu Pelayanan	30 (tiga puluh) menit s/d 1 (satu) Jam	
5	Biaya	Tidak Dikenakan Biaya/ GRATIS , seluruh biaya penerbitan Kartu Keluarga dibebankan kepada Dana Alokasi Khusus Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro dan APBD Kota Metro	
6	Penanganan pengaduan, saran,	1. Pengaduan dan saran lewat Kotak Saran.	

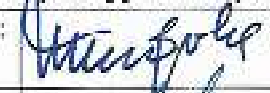




	dan masukan	<p>2. Saran dan Pengaduan dilakukan secara tertulis kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.</p> <p>3. Saran dan Pengaduan</p> <ul style="list-style-type: none"> • Website : http://dukcapil.metrokota.go.id • Facebook : <i>Dinas Dukcapil Kota Metro</i> • SMS / WA : 082269099799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

Standar Pelayanan Publik Bagian *Manufacturing*

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<p>a. Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan UU No.24 Tahun 2013.</p> <p>b. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik</p> <p>c. Peraturan Pelaksanaan Nomor 37 Tahun 2007 Tentang Aturan Pelaksanaan Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan Sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 102 Tahun 2012</p> <p>d. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil.</p> <p>e. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2010 Tentang Formulir dan Buku Yang Digunakan Dalam Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil</p> <p>f. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 118 Tahun 2017 Tentang Blangko KK,register dan kutipan Akta Pencatatan Sipil.</p> <p>g. Peraturan Menteri Dalam Negeri RI Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Adminstrasi Penduduk secara Daring</p> <p>h. Peraturan Daerah Kota Metro Nomor 12 Tahun 2018 tentang perubahan kedua atas Peraturan Derah Kota Metro Nomor 5 Tahun 2011 tentang penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil</p>
2	Sarana Prasarana / fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Gedung Pelayanan yang Representatif 2. Ruang Ber AC 3. Kursi Tunggu 4. Televisi 5. WiFi 6. Meja Tulis Pelayanan 7. Mesin Antri 8. Card Reader 9. Toilet Bersih 10. Toilet Disabilitas 11. Ruang Laktasi 12. Musik Player 13. Kursi Roda dan Tongkat 14. Sarana Bermain Anak 15. Formulir F2.41 16. Ballpoint 17. Komputer aplikasi SIAK versi 7.3

		18. Printer 19. Meja Tulis Pelayanan 20. Rak Dokumen Permohonan Akta Pencatatan Sipil
3	Jumlah Pelaksana	1. Penerima berkas memverifikasi dan validasi persyaratan 1 orang. 2. Petugas entry KTP-el 1 orang. 3. Petugas yang menyerahkan dokumen Kartu Keluarga 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. Kartu Keluarga yang diterbitkan diberikan cepat, tepat lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan dan dipergunakan. 4. Kartu Keluarga dapat dipertanggungjawabkan secara yuridis formal oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	- 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

Metro, 14 Januari 2019
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
KEPADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA METRO




DEPUTI WAKIL
MARIYA FITRI JAYASINGA, M.Pd
NIP: 19630301 198303 2 006



STANDAR PELAYANAN

PENERBITAN KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK (KTP-el)

Standar Pelayanan Publik Penerbitan Kartu Tanda Penduduk (KTP-el) Bagian *Service Delivery*

No	Komponen	Uraian	
1	Produk	PENERBITAN KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK (KTP-el)	PELAYANAN ON-LINE PENERBITAN KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK (KTP-el)
2	Persyaratan	<p>KTP-el Baru</p> <ol style="list-style-type: none"> Telah Berusia 17 (tujuh belas) tahun atau sudahmenikah atau pernah menikah <p>KTP-el Hilang</p> <ol style="list-style-type: none"> Surat Kehilangan dari Kepolisian (apabila KT-el Hilang) Fotocopy KK apabila KTP-el Hilang. 	<p>KTP-el Baru</p> <ol style="list-style-type: none"> Telah Berusia 17 (tujuh belas) tahun atau sudahmenikah atau pernah menikah <p>KTP-el Hilang</p> <ol style="list-style-type: none"> Surat Kehilangan dari Kepolisian apabila KTP-el Hilang (scan). Kartu Keluarga (scan)
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur		
4	Jangka Waktu Pelayanan	10 (sepuluh) menit s/d 15 (lima belas) Menit	
5	Biaya	Tidak Dikenakan Biaya/ GRATIS , seluruh biaya penerbitan KTP-el dibebankan kepada Dirjen Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri RI dan APBD Kota Metro	
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> Pengaduan dan saran lewat Kotak Saran. Saran dan Pengaduan dilakukan secara tertulis kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Saran dan Pengaduan <ul style="list-style-type: none"> Website : http://dukcapil.metrokota.go.id Facebook : <i>Dinas Dukcapil Kota Metro</i> SMS / WA : 082269099799 Instagram : <i>@disdukcapilkotametro</i> 	

Standar Pelayanan Publik Penerbitan Kartu Tanda Penduduk (KTP-el) Bagian *Manufacturing*






No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> a. Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan UU No.24 Tahun 2013. b. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik c. Peraturan Pelaksanaan Nomor 37 Tahun 2007 Tentang Aturan Pelaksanaan Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan Sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 102 Tahun 2012 d. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil. e. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2010 Tentang Formulir dan Buku Yang Digunakan Dalam Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil f. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 118 Tahun 2017 Tentang Blangko KK,register dan kutipan Akta Pencatatan Sipil. g. Peraturan Daerah Kota Metro Nomor 12 Tahun 2018 tentang perubahan kedua atas Peraturan Derah Kota Metro Nomor 5 Tahun 2011 tentang penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil
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 7.3 18. Printer

		19. Meja Tulis Pelayanan 20. Rak Dokumen Permohonan Akta Pencatatan Sipil
3	Jumlah Pelaksana	1. Penerima berkas memverifikasi dan validasi persyaratan 1 orang. 2. Petugas entry KTP-el 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

		<p>dilakukan setiap saat jika terjadi kesalahan dan perubahan atas peraturan pelaksanaan</p> <ol style="list-style-type: none"> 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, 14 Januari 2019

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
KEPADA BUNAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA METRO

DESTY MARIA FITRI JAYASINGA, M.Pd
NIP: 19630301 198303 2 006



STANDAR PELAYANAN PENDATAAN DAN PELAYANAN PENDUDUK RENTAN ADMINISTRASI

Standar Pelayanan Publik Pendataan dan Pelayanan Penduduk Rentan Administrasi Bidang Service Delivery

No	Komponen	Uraian
1	Produk	DOKUMEN KEPENDUDUKAN DAN AKTA CATATAN SIPIL
2	Persyaratan	1. Surat Pengantar RT/RW 2. Surat Keterangan dari Kelurahan 3. Surat Keterangan Kehilangan dari Pihak Kepolisian
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<pre>graph TD; A[Pemohon Mengambil no antrian] --> B[Penduduk mengisi dan menandatangani formulir permohonan]; B --> C[Penyerahan dokumen yang sudah selesai kepada Pemohon.];</pre>
4	Jangka Waktu Pelayanan	30 (tiga puluh) menit s/d 1 (satu) Jam
5	Biaya	Tidak Dikenakan Biaya/ GRATIS , seluruh biaya penerbitan Pendataan dan Pelayanan Penduduk Rentan Administrasi 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 : Dinas Dukcapil Kota Metro• SMS / WA : 082269099799• Instagram : @disdukcapilkotametro

Standar Pelayanan Publik Pendataan dan Pelayanan Penduduk Rentan Administrasi Bagian *Manufacturing*

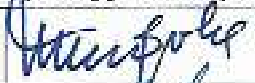




No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> a. Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan UU No.24 Tahun 2013. b. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik c. Peraturan Pelaksanaan Nomor 37 Tahun 2007 Tentang Aturan Pelaksanaan Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan Sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 102 Tahun 2012 d. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil. e. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2010 Tentang Formulir dan Buku Yang Digunakan Dalam Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil f. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 118 Tahun 2017 Tentang Blangko KK,register dan kutipan Akta Pencatatan Sipil. g. Peraturan Daerah Kota Metro Nomor 12 Tahun 2018 tentang perubahan kedua atas Peraturan Derah Kota Metro Nomor 5 Tahun 2011 tentang penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil
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 7.3 18. Printer 19. Meja Tulis Pelayanan 20. Rak Dokumen Permohonan Akta Pencatatan Sipil

3	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penerima berkas memverifikasi dan validasi persyaratan 1 orang. 2. Petugas entry Pendataan dan Pelayanan Penduduk Rentan Permanen 1 orang. 3. Petugas yang menyerahkan Pendataan dan Pelayanan Penduduk Rentan Permanen 1 orang.
4	Kompetensi Pelaksana	<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. Pendataan dan Pelayanan Penduduk Rentan Permanen 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, 14 Januari 2019

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

**NETA HANINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA METRO**



Maria Fitri Jayasinga, M.Pd
NIP: 19630301 198303 2 006



STANDAR PELAYANAN PENDATAAN PENDUDUK NONPERMANEN

Standar Pelayanan Publik Pendataan Penduduk Nonpermanen Bagian *Service Delivery*

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Produk	PENDATAAN PENDUDUK NONPERMANEN
2	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengisi Formulir Pendataan Penduduk non Pemanen F4.01 2. Mengisi Formulir Data Anggota Keluarga yang dibawa F4.02 3. Kartu Keluarga dan dokumen pendukung lainnya; 4. KTP-el
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<pre> graph TD A[Pemohon Mengambil no antrian] --> B[Penduduk mengisi dan menandatangani formulir permohonan dan melengkapi persyaratan] B --> C[Penyerahan dokumen yang sudah selesai kepada Pemohon.] </pre>
4	Jangka Waktu Pelayanan	30 (tiga puluh) menit s/d 1 (satu) Jam
5	Biaya	Tidak Dikenakan Biaya/ GRATIS , seluruh biaya penerbitan Pendataan Penduduk Nonpermanen dibebankan kepada Dana Alokasi Khusus Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kota Metro dan APBD Kota Metro
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan dan saran lewat Kotak Saran. 2. Saran dan Pengaduan dilakukan secara tertulis kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. 3. Saran dan Pengaduan <ul style="list-style-type: none"> • Website : http://dukcapil.metrokota.go.id • Facebook : <i>Dinas Dukcapil Kota Metro</i> • SMS / WA : 082269099799 • Instagram : @disdukcapilkotametro

Standar Pelayanan Publik Bagian *Manufacturing*






No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> a. Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan UU No.24 Tahun 2013. b. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik c. Peraturan Pelaksanaan Nomor 37 Tahun 2007 Tentang Aturan Pelaksanaan Undang – Undang

		<p>Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan Sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 102 Tahun 2012</p> <p>d. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil.</p> <p>e. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2010 Tentang Formulir dan Buku Yang Digunakan Dalam Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil</p> <p>f. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 118 Tahun 2017 Tentang Blangko KK,register dan kutipan Akta Pencatatan Sipil.</p> <p>g. Peraturan Daerah Kota Metro Nomor 12 Tahun 2018 tentang perubahan kedua atas Peraturan Derah Kota Metro Nomor 5 Tahun 2011 tentang penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil.</p> <p>h. Peraturan Daerah Kota Metro Nomor 12 Tahun 2018 tentang perubahan kedua atas Peraturan Derah Kota Metro Nomor 5 Tahun 2011 tentang penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil</p>
2	Sarana Prasarana / fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Gedung Pelayanan yang Representatif 2. Ruang Ber AC 3. Kursi Tunggu 4. Televisi 5. WiFi 6. Meja Tulis Pelayanan 7. Mesin Antri 8. Card Reader 9. Toilet Bersih 10. Toilet Disabilitas 11. Ruang Laktasi 12. Musik Player 13. Kursi Roda dan Tongkat 14. Sarana Bermain Anak 15. Formulir F2.41 16. Ballpoint 17. Komputer aplikasi SIAK versi 7.3 18. Printer 19. Meja Tulis Pelayanan 20. Rak Dokumen Permohonan Akta Pencatatan Sipil
3	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penerima berkas memverifikasi dan validasi persyaratan 1 orang. 2. Petugas entry Pendataan Penduduk Nonpermanen 1 orang. 3. Petugas yang menyerahkan Pendataan Penduduk Nonpermanen 1 orang.
4	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kompetensi umum yang dibutuhkan sbb : <ul style="list-style-type: none"> - Minimal Pendidikan formal SMA/ D3 - Persyaratan fisik sehat, ramah dan tanggap , teliti 2. Kompetensi Bidang : <ul style="list-style-type: none"> - Berorientasi Pada Pelayanan - Empatik - Komunikatif - Perbaikan Terus – Menerus - Semangat Untuk Berprestasi 3. Kompetensi Skill <ul style="list-style-type: none"> - SDM yang memiliki ketrampilan dan pengetahuan komputer dan aplikasi SIAK

5	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 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 Pendataan Penduduk Nonpermanen yang diterbitkan diberikan cepat, tepat lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan secara Yuridis dan 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"> 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, 14 Januari 2019

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

Maria Fitri Jayasinga, M.Pd
NIP: 19630301 198303 2 006



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

Standar Pelayanan Publik Penerbitan Surat Keterangan Pindah Datang SKPWN Bagian *Service Delivery*

No	Komponen	Uraian
1	Produk	<ol style="list-style-type: none">1. SURAT KETERANGAN PINDAH DATANG (SKPWN)2. SURAT KETERANGAN PINDAH DATANG DARI LUAR NEGERI (SKPDLN)
2	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none">1. Formulir permohonan perubahan KK WNI dengan F-1.162. Surat Pengantar pindah dari Kelurahan F-1.33 dan F-1.343. Surat Pengantar Pindah dari Kecamatan F-1.35 dan F-1.364. Kartu Keluarga (KK) yang asli.5. Kartu Tanda Penduduk elektronik (Surat Keterangan Pindah Datang (SKPWN)) yang asli.6. Foto copy Surat Nikah / Cerai/ Surat Kematian, surat yang mendukung status seseorang.7. Kartu Keluarga Asli yang Ditumpangi (Penduduk Pindah Sendiri).8. Pemohon datang sendiri atau diwakilkan oleh keluarga dengan menyertakan surat kuasa bermetrai Rp.6.000,- ➤ Bagi yang datang dari Luar Negeri persyaratan di tambah9. Foto Copy Surat Keterangan Laporan Diri (SKLD)10. Foto copy Izin Tinggal Tetap11. Foto copy Pasport
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<pre>graph TD; A[Penduduk mengajukan permohonan ke Kelurahan yang dituju.] --> B[Penduduk mengisi dan menandatangani formulir permohonan menggunakan form F-1.16 ditanda tangani oleh Lurah dan Camat.]; B --> C[Penduduk mengajukan permohonan ke Kecamatan membawa form F-1.33 dan F-1.34 yang ditanda tangani Lurah setempat.]; C --> D[Penduduk ke Disdukcapil dengan membawa Berkas permohonan F-1.35 dan F-1.36 yang ditandatangani oleh Camat dengan menyerahkan surat pindah asli dari tempat asal belum melebihi 30 (tiga puluh) hari dari diterbitkan.]; D --> E[Pemohon membayar denda administrasi sesuai dengan yang ditetapkan jika ada.]; E --> F[Penyerahan dokumen yang sudah selesai kepada pemohon.];</pre>
4	Jangka Waktu Pelayanan	30 (tiga puluh) menit s/d 1 (satu) Jam






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

Standar Pelayanan Publik Penerbitan Surat Keterangan Pindah Datang SKPWNI Bagian *Manufacturing*

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> a. Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan UU No.24 Tahun 2013. b. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik c. Peraturan Pelaksanaan Nomor 37 Tahun 2007 Tentang Aturan Pelaksanaan Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan Sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 102 Tahun 2012 d. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil. e. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2010 Tentang Formulir dan Buku Yang Digunakan Dalam Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil f. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 118 Tahun 2017 Tentang Blangko KK,register dan kutipan Akta Pencatatan Sipil. g. Peraturan Daerah Kota Metro Nomor 12 Tahun 2018 tentang perubahan kedua atas Peraturan Derah Kota Metro Nomor 5 Tahun 2011 tentang penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil. h. Peraturan Walikota Metro Nomor Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan 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

		<ul style="list-style-type: none"> 13. Kursi Roda dan Tongkat 14. Sarana Bermain Anak 15. Formulir F2.41 16. Ballpoint 17. Komputer aplikasi SIAK versi 7.3 18. Printer 19. Meja Tulis Pelayanan 20. Rak Dokumen Permohonan Akta Pencatatan Sipil
3	Jumlah Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> 1. Penerima berkas memverifikasi dan validasi persyaratan 1 orang. 2. Petugas entry Surat Keterangan Pindah Datang (SKPWNl) 1 orang. 3. Petugas yang menyerahkan Surat Keterangan Pindah Datang (SKPWNl) 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 Keterangan Pindah Datang (SKPWNl) yang diterbitkan diberikan cepat, tepat lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan secara Yuridis dan 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	<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, 14 Januari 2019
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





MARIYA FITRI JAYASINGA, M.Pd
NIP: 19630301 198303 2 006



STANDAR PELAYANAN PERUBAHAN BIODATA PENDUDUK

Standar Pelayanan Publik Perubahan Biodata Penduduk Bidang Service Delivery

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Produk	PERUBAHAN BIO DATA PENDUDUK
2	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none">1. Surat Pengantar dari Kelurahan.2. Dilampiri dokumen administrasi Kependudukan :<ul style="list-style-type: none">- Kutipan Akta Kelahiran- Ijazah / STTB.- KK.- KTP-el.- Kutipan Akta Perkawinan / Buku Nikah.- Kutipan Akta Perceraian.- Dokumen pendukung lainnya.3. Pencatatan biodata penduduk bagi WNI yang datang dari Luar Negeri berupa :<ul style="list-style-type: none">- Paspor.- Dokumen Pengganti Paspor4. Pencatatan biodata penduduk bagi Orang Asing yang memiliki ijin tinggal terbatas dan Orang Asing yang memiliki tinggal tetap, syaratnya berupa :<ul style="list-style-type: none">- Mengisi Formulir F1.10- Paspor- Kartu Ijin Tinggal Terbatas/ Kartu Ijin Tinggal Tetap
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	 <pre>graph TD; A[Penduduk membawa surat pengantar dari Kelurahan] --> B[Penduduk mengisi dan menandatangani formulir permohonan]; B --> C[Berkas dan formulir permohonan dibawa penduduk ke Kecamatan / Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil]; C --> D[Penyerahan dokumen yang sudah selesai kepada Pemohon.];</pre>
4	Jangka Waktu Pelayanan	30 (tiga puluh) menit s/d 1 (satu) Jam
5	Biaya	Tidak Dikenakan Biaya/ GRATIS , seluruh biaya penerbitan Biodata Penduduk 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

		<ul style="list-style-type: none"> • Facebook : <i>Dinas Dukcapil Kota Metro</i> • SMS / WA : <i>082269099799</i> • Instagram : <i>@disdukcapilkotametro</i>
--	--	---

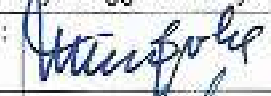

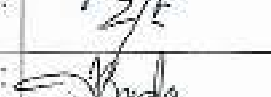


Standar Pelayanan Publik Perubahan Biodata Penduduk Bagian *Manufacturing*

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> a. Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan UU No.24 Tahun 2013. b. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik c. Peraturan Pelaksanaan Nomor 37 Tahun 2007 Tentang Aturan Pelaksanaan Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan Sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 102 Tahun 2012 d. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil. e. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2010 Tentang Formulir dan Buku Yang Digunakan Dalam Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil. f. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 118 Tahun 2017 Tentang Blangko KK,register dan kutipan Akta Pencatatan Sipil. g. Peraturan Daerah Kota Metro Nomor 12 Tahun 2018 tentang perubahan kedua atas Peraturan Derah Kota Metro Nomor 5 Tahun 2011 tentang penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil
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 7.3 18. Printer 19. Meja Tulis Pelayanan 20. Rak Dokumen Permohonan Akta Pencatatan Sipil
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	<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. 4. Biodata Penduduk dapat dipertanggungjawabkan secara yuridis formal oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
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, 14 Januari 2019

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
DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA METRO




MARIYA FITRI JAYASINGA, M.Pd
NIP: 19630301 198303 2 006



STANDAR PELAYANAN PENERBITAN KARTU IDENTITAS ANAK (KIA)

Standar Pelayanan Publik Penerbitan KIA Bidang Service Delivery






No	Komponen	Uraian	
1	Produk	KARTU IDENTITAS ANAK (KIA)	PELAYANAN ON-LINE KARTU IDENTITAS ANAK (KIA)
2	Persyaratan	a. Foto Copy Akta Kelahiran b. Foto copy KTP Suami/ Istri c. Foto copy Kartu Keluarga (KK) d. Pas foto berwarna ukuran 4x6 cm 1 lembar bagi usia 6 s.d 17 tahun kurang 1 hari	a. Foto Copy Akta Kelahiran b. Foto copy KTP Suami/ Istri c. Foto copy Kartu Keluarga (KK) d. Pas foto berwarna ukuran 4x6 cm 1 lembar bagi usia 6 s.d 17 tahun kurang 1 hari
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur		
4	Jangka Waktu Pelayanan	30 (tiga puluh) menit s/d 1 (satu) Jam	
5	Biaya	Tidak Dikenakan Biaya/ GRATIS , seluruh biaya penerbitan KIA 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 : Dinas Dukcapil Kota Metro • SMS / WA : 082269099799 • Instagram : @disdukcapilkotametro 	

Standar Pelayanan Publik Penerbitan KIA Bagian *Manufacturing*

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> a. Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan UU No.24 Tahun 2013. b. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik c. Peraturan Pelaksanaan Nomor 37 Tahun 2007 Tentang Aturan Pelaksanaan Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan Sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 102 Tahun 2012 d. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil. e. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2010 Tentang Formulir dan Buku Yang Digunakan Dalam Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil f. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 118 Tahun 2017 Tentang Blangko KK,register dan kutipan Akta Pencatatan Sipil. g. Peraturan Daerah Kota Metro Nomor 12 Tahun 2018 tentang perubahan kedua atas Peraturan Derah Kota Metro Nomor 5 Tahun 2011 tentang penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil h. Peraturan Walikota Metro Nomor 13 Tahun 2018 tentang Perubahan atas Peraturan Walikota Metrom Nomor 06 Tahun 2016 tentang Tata Cara Penerbitan KIA. i. Peraturan Walikota Metro Nomor Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan 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 7.3 18. Printer 19. Meja Tulis Pelayanan 20. Rak Dokumen Permohonan Akta Pencatatan Sipil
3	Jumlah Pelaksana	1. Penerima berkas memverifikasi dan validasi

		<p>persyaratan 1 orang.</p> <p>2. Petugas entry KIA 1 orang.</p> <p>3. Petugas yang menyerahkan KIA 1 orang.</p>
4	Kompetensi Pelaksana	<p>1. Kompetensi umum yang dibutuhkan sbb :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Minimal Pendidikan formal SMA/ D3 - Persyaratan fisik sehat, ramah dan tanggap , teliti <p>2. Kompetensi Bidang :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Berorientasi Pada Pelayanan - Empatik - Komunikatif - Perbaikan Terus – Menerus - Semangat Untuk Berprestasi <p>3. Kompetensi Skill</p> <ul style="list-style-type: none"> - SDM yang memiliki ketrampilan dan pengetahuan komputer dan aplikasi SIAK
5	Pengawasan Internal	<p>1. Supervisi Atasan Langsung.</p> <p>2. CCTV</p> <p>3. Apel Pagi dan Apel Sore, serta Absen</p> <p>4. Briefing</p> <p>5. Dilakukan Sistem Pengendalian Internal dan Pengawasan fungsional dari Inspektorat Kota Metro.</p>
6	Jaminan Pelayanan	<p>1. Pelayanan Sesuai SP dan SOP</p> <p>2. Sesuai Maklumat</p> <p>3. KIA yang diterbitkan diberikan cepat, tepat lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan dan dipergunakan.</p>
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	<p>1. Evaluasi dan pengawasan terhadap kegiatan 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>

Metro, 14 Januari 2019
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




MARIYA FITRI JAYASINGA, M.Pd
NIP: 19630301 198303 2 006



STANDAR PELAYANAN PENERBITAN KUTIPAN KE-II AKTA PENCATATAN SIPIL






No	Komponen	Uraian
1	Produk	PENERBITAN KUTIPAN KE-II AKTA PENCATATAN SIPIL
2	Persyaratan	1. Mengajukan permohonan dengan melampirkan : <ol style="list-style-type: none"> Surat Kehilangan dari kepolisian (Bila Akta Hilang) Kutipan Akta Pencatatan Sipil yang rusak, Bila Akta Rusak Penetapan Pengadilan Negeri Bila ada Perubahan Pada Akta 2. Fotocopy KTP-el 3. Fotocopy KK 4. Fotocopy Surat Nikah/ Akta Perkawinan
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<pre> graph TD A[Pemohon Mengambil no antrian] --> B[Penduduk mengisi dan menandatangani formulir permohonan] B --> C[Penyerahan dokumen yang sudah selesai kepada Pemohon.] </pre>
4	Jangka Waktu Pelayanan	1 Hari Kerja
5	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 • Bloger : http://dukcapilkotametro.boqspot.co.id • Facebook : Dinas Dukcapil Kota Metro • SMS / WA : 085357818125 • Instagram : @disdukcapilkotametro

Standar Pelayanan Publik Bagian *Manufacturing*

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	a. Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan UU No.24 Tahun 2013. b. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik c. Peraturan Pelaksanaan Nomor 37 Tahun 2007 Tentang Aturan Pelaksanaan Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan d. Perpres Nomor 25 Tahun 2008 Tentang Persyaratan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil e. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2010 Tentang Formulir dan Buku Yang Digunakan Dalam Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil f. Perda Kota Metro Nomor 12 Tahun 2018 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Kota Metro Nomor 5 Tahun 2011 Tentang Penyelenggaraan

		Pendaftaran Pendudukan dan Pencatatan Sipil
2	Sarana Prasarana / fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Gedung Pelayanan yang Representatif 2. Ruang Ber AC 3. Formulir F1.02 4. Ballpoint 5. Komputer aplikasi SIAK versi 5.0 6. Printer 7. Meja Tulis Pelayanan 8. Rak Dokumen Akta Pencatatan Sipil
3	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penerima berkas memverifikasi dan validasi persyaratan 1 orang. 2. Petugas entry cetak bio data kependudukan 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. Dilakukan Sistem Pengendalian Internal dan Pengawasan fungsional dari Inspektorat Kota Metro.
6	Jaminan Pelayanan	Kutipan Ke II Akta Pencatatan Sipil yang diterbitkan diberikan cepat, tepat lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Kutipan Ke II Akta Pencatatan Sipil yang diterbitkan bisa dipertanggungjawabkan secara yuridis formal oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. - Alat Pemadam Api Ruangan - Jalur Evakuasi Darurat
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, 14 Januari 2019
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
MARIYA FITRI JAYASINGA, M.Pd
NIP: 19630301 198303 2 006





STANDAR PELAYANAN PERUBAHAN STATUS KEWARGANEGARAAN DARI WNA KE WNI

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Produk	PERUBAHAN STATUS KEWARGANEGARAAN DARI WNA KE WNI
2	Persyaratan	Mengisi Form Permohonan F20.42 dengan melampirkan: 1. Salinan Keputusan Presiden mengenai perubahan status Kewarganegaraan menjadi WNI. 2. Salinan keputusan Menteri yang bidang tugasnya meliputi urusan Kewarganegaraan. 3. Fotocopy KTP-el 4. Fotocopy KK 5. Fotocopy Surat Surat Nikah/Akta Nikah bagi yang sudah menikah. 6. Fotocopy Pasport
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<pre>graph TD; A[Pemohon Mengambil no antrian] --> B[Penduduk mengisi dan menandatangani formulir permohonan]; B --> C[Penyerahan dokumen yang sudah selesai kepada Pemohon.];</pre>
4	Jangka Waktu Pelayanan	1 Hari Kerja
5	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.blogspot.co.id • Facebook : Dinas Dukcapil Kota Metro • SMS / WA : 085357818125 • Instagram : @disdukcapilkotametro






Standar Pelayanan Publik Bagian *Manufacturing*

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> a. Undang-undang No.12 Tahun 2006 tentang Kewarganegaraan b. Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan UU No.24 Tahun 2013. c. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik d. Peraturan Pelaksanaan Nomor 37 Tahun 2007 Tentang Aturan Pelaksanaan Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan e. Perpres Nomor 25 Tahun 2008 Tentang Persyaratan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil f. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2010 Tentang Formulir dan Buku Yang Digunakan Dalam Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil g. Perda Kota Metro Nomor 12 Tahun 2018 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Kota Metro Nomor 5 Tahun 2011 Tentang Penyelenggaraan Pendaftaran Pendudukan dan Pencatatan Sipil.
2	Sarana Prasarana / fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Gedung Pelayanan yang Representatif 2. Ruang Ber AC 3. Formulir F1.02 4. Ballpoint 5. Komputer aplikasi SIAK versi 5.0 6. Printer 7. Meja Tulis Pelayanan 8. Rak Dokumen Permohonan Akta Pencatatan Sipil
3	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penerima berkas memverifikasi dan validasi persyaratan 1 orang. 2. Petugas entry cetak bio data kependudukan 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"> Supervisi Atasan Langsung. Dilakukan Sistem Pengendalian Internal dan Pengawasan fungsional dari Inspektorat Kota Metro.
6	Jaminan Pelayanan	Dokumen Surat Keterangan Perubahan Status Kewarganegaraan dari WNA ke WNI yang diterbitkan diberikan cepat, tepat lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Dokumen Surat Keterangan Perubahan Status Kewarganegaraan dari WNA ke WNI yang diterbitkan bisa dipertanggungjawabkan secara yuridis formal oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. - Alat Pemadam Api Ruangan - Jalur Evakuasi Darurat
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, 14 Januari 2019

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

MARIA FITRI JAYASINGA, M.Pd
NIP: 19630301 198303 2 006



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

No	Komponen	Uraian
1	Produk	SURAT TANDA LAPORAN PENCATATAN SIPIL LUAR NEGERI
2	Persyaratan	Mengajukan Permohonan dengan melampirkan : a. Akta Pencatatan Sipil yang dilegalisasi oleh Kementerian Luar Negeri b. Akta Pencatatan Sipil yang diterjemahkan oleh Penterjemah resmi dan tersumpah c. KTP dan KK d. Paspur e. Pas Photo 4x6 berdampingan untuk Pelaporan Perkawinan
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<pre>graph TD; A[Pemohon Mengambil no antrian] --> B[Penduduk mengisi dan menandatangani formulir permohonan]; B --> C[Penyerahan dokumen yang sudah selesai kepada Pemohon.];</pre>
4	Jangka Waktu Pelayanan	➤ Hari Senin – Jum'at Pukul 07:00 – 15:30 ➤ 1 Hari Kerja
5	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 • Blogger : http://dukcapilkotametro.bogspot.co.id • Facebook : Dinas Dukcapil Kota Metro • SMS / WA : 085357818125 • Instagram : @disdukcapilkotametro






Standar Pelayanan Publik Bagian *Manufacturing*

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> a. Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan UU No.24 Tahun 2013. b. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik c. Peraturan Pelaksanaan Nomor 37 Tahun 2007 Tentang Aturan Pelaksanaan Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan Sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah No. 102 Tahun 2012 d. Perpres Nomor 25 Tahun 2008 Tentang Persyaratan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil e. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2010 Tentang Formulir dan Buku Yang Digunakan Dalam Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil f. Perda Kota Metro Nomor 12 Tahun 2018 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Kota Metro Nomor 5 Tahun 2011 Tentang Penyelenggaraan Pendaftaran Pendudukan dan Pencatatan Sipil.
2	Sarana Prasarana / fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Gedung Pelayanan yang Representatif 2. Ruang Ber AC 3. Ballpoint 4. Komputer aplikasi SIAK versi 5.0 5. Printer 6. Meja Tulis Pelayanan 7. Rak Dokumen Biodata Kependudukan
3	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penerima berkas memverifikasi dan validasi persyaratan 1 orang. 2. Petugas entry Surat Tanda Bukti Pelaporan Akta Pencatatan Sipil Luar Negeri 1 orang. 3. Petugas yang menyerahkan dokumen biodata kependudukan 1 orang.
4	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kompetensi umum yang dibutuhkan sbb : <ul style="list-style-type: none"> - Minimal Pendidikan formal SMA/ D3 - Persyaratan fisik sehat, ramah dan tanggap , teliti 2. Kompetensi Bidang : <ul style="list-style-type: none"> - Berorientasi Pada Pelayanan - Empatik - Komunikatif - Perbaikan Terus – Menerus - Semangat Untuk Berprestasi 3. Kompetensi Skill <ul style="list-style-type: none"> - SDM yang memiliki ketrampilan dan pengetahuan komputer dan aplikasi SIAK

5	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi Atasan Langsung. 2. Dilakukan Sistem Pengendalian Internal dan Pengawasan fungsional dari Inspektorat Kota Metro.
6	Jaminan Pelayanan	Dokumen Surat Tanda Bukti Pelaporan Pencatatan Sipil Luar Negeri yang diterbitkan diberikan cepat, tepat lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Dokumen Surat Tanda Bukti Pelaporan Pencatatan Sipil Luar Negeri yang diterbitkan bisa dipertanggungjawabkan secara yuridis formal oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. - Alat Pemadam Api Ruangan - Jalur Evakuasi Darurat
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, 14 Januari 2019

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**





MARIA FITRI JAYASINGA, M.Pd
NIP: 19630301 198303 2 006



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

No	Komponen	Uraian
1	Produk	SURAT TANDA LAPORAN PENCATATAN SIPIL LUAR NEGERI
2	Persyaratan	Mengajukan Permohonan dengan melampirkan : a. Akta Pencatatan Sipil yang dilegalisasi oleh Kementerian Luar Negeri b. Akta Pencatatan Sipil yang diterjemahkan oleh Penterjemah resmi dan tersumpah c. KTP dan KK d. Paspur e. Pas Photo 4x6 berdampingan untuk Pelaporan Perkawinan
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<pre>graph TD; A[Pemohon Mengambil no antrian] --> B[Penduduk mengisi dan menandatangani formulir permohonan]; B --> C[Penyerahan dokumen yang sudah selesai kepada Pemohon.];</pre>
4	Jangka Waktu Pelayanan	➤ Hari Senin – Jum'at Pukul 07:00 – 15:30 ➤ 1 Hari Kerja
5	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 • Blogger : http://dukcapilkotametro.bogspot.co.id • Facebook : Dinas Dukcapil Kota Metro • SMS / WA : 085357818125 • Instagram : @disdukcapilkotametro

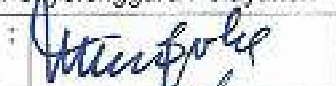




Standar Pelayanan Publik Bagian *Manufacturing*

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> a. Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan UU No.24 Tahun 2013. b. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik c. Undang – Undang Nomor.12 Tahun 2006 tentang Kewarganegaraan d. Peraturan Pelaksanaan Nomor 37 Tahun 2007 Tentang Aturan Pelaksanaan Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan Sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah No. 102 Tahun 2012 e. Perpres Nomor 25 Tahun 2008 Tentang Persyaratan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil f. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2010 Tentang Formulir dan Buku Yang Digunakan Dalam Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil g. Perda Kota Metro Nomor 05 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil sebagaimana telah diubah dengan Perda Nomor 9 Tahun 2015.
2	Sarana Prasarana / fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Gedung Pelayanan yang Representatif 2. Ruang Ber AC 3. Ballpoint 4. Komputer aplikasi SIAK versi 5.0 5. Printer 6. Meja Tulis Pelayanan 7. Rak Dokumen Biodata Kependudukan
3	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penerima berkas memverifikasi dan validasi persyaratan 1 orang. 2. Petugas entry cetak biodata kependudukan 1 orang. 3. Petugas yang menyerahkan dokumen biodata kependudukan 1 orang.
4	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kompetensi umum yang dibutuhkan sbb : <ul style="list-style-type: none"> - Minimal Pendidikan formal SMA/ D3 - Persyaratan fisik sehat, ramah dan tanggap , teliti 2. Kompetensi Bidang : <ul style="list-style-type: none"> - Berorientasi Pada Pelayanan - Empatik - Komunikatif - Perbaikan Terus – Menerus - Semangat Untuk Berprestasi 3. Kompetensi Skill <ul style="list-style-type: none"> - SDM yang memiliki ketrampilan dan pengetahuan komputer dan aplikasi SIAK

5	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> Supervisi Atasan Langsung. Dilakukan Sistem Pengendalian Internal dan Pengawasan fungsional dari Inspektorat Kota Metro.
6	Jaminan Pelayanan	Dokumen Surat Tanda Bukti Pelaporan Pencatatan Sipil Luar Negeri yang diterbitkan diberikan cepat, tepat lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Dokumen Surat Tanda Bukti Pelaporan Pencatatan Sipil Luar Negeri yang diterbitkan bisa dipertanggungjawabkan secara yuridis formal oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. - Alat Pemadam Api Ruangan - Jalur Evakuasi Darurat
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, 14 Januari 2019

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

**KETUA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA METRO**





MARIA FITRI JAYASINGA, M.Pd
NIP: 19630301 198303 2 006



STANDAR PELAYANAN SURAT KETERANGAN PEMBATALAN PERKAWINAN

No	Komponen	Uraian
1	Produk	SURAT KETERANGAN PEMBATALAN PERKAWINAN
2	Persyaratan	1. Mengisi formulir Pembatalan Perkawinan (F2.50) dengan melampirkan : <ol style="list-style-type: none"> a. Putusan pengadilan tentang pembatalan perkawinan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap b. Kutipan Akta Perkawinan c. Fotocopy KTP dan KK suami dan istri
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<pre> graph TD A[Penduduk mengambil nomor antrian] --> B[Penduduk mengisi dan menandatangani formulir permohonan dilengkapi dengan persyaratan yang dibutuhkan dan diserahkan kepada petugas loket.] B --> C[Penyerahan Surat Keterangan Pembatalan Perkawinan yang sudah selesai kepada Pemohon.] </pre>
4	Jangka Waktu Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Hari Senin – Jum’at Pukul 07:00 – 15:30 ➤ 1 Hari Kerja
5	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 • Blogger : http://dukcapilkotametro.blogspot.co.id • Facebook : Dinas Dukcapil Kota Metro • SMS / WA : 085357818125 • Instagram : @disdukcapilkotametro






Standar Pelayanan Publik Bagian *Manufacturing*

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> a. Undang – Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan b. Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan UU No.24 Tahun 2013. c. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik d. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 Tentang Aturan Pelaksanaan Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan PP Nomor 102 Tahun 2012. e. Perpres Nomor 25 Tahun 2008 Tentang Persyaratan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil f. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2010 Tentang Formulir dan Buku Yang Digunakan Dalam Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil g. Perda Kota Metro Nomor 12 Tahun 2018 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Kota Metro Nomor 5 Tahun 2011 Tentang Penyelenggaraan Pendaftaran Pendudukan dan Pencatatan Sipil h. Peraturan Pemerintah Nomor 9 Tahun 1975 tentang

		pelaksanaan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan
2	Sarana Prasarana / fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Gedung Pelayanan yang Representatif 2. Ruang Ber AC 3. Formulir 4. Ballpoint 5. Komputer aplikasi SIAK versi 6.0 6. Printer 7. Meja Tulis Pelayanan 8. Rak Dokumen Permohonan Akta Pencatatan Sipil
3	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penerima berkas memverifikasi persyaratan 1 orang. 2. Dilakukannya Pencatatan Pembatalan Perkawinan 3. Petugas entry cetak Surat Keterangan Pembatalan Akta 4. Petugas yang menyerahkan Surat Keterangan Pembatalan 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. Dilakukan Sistem Pengendalian Internal dan Pengawasan fungsional dari Inspektorat Kota Metro.
6	Jaminan Pelayanan	Surat Keterangan Pembatalan Perkawinan diterbitkan diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Surat Keterangan Pembatalan Perkawinan dapat dipertanggungjawabkan secara yuridis formal oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. - Alat Pemadam Api Ringan - Jalur Evakuasi Darurat Bencana
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, 14 Januari 2019

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
MARIYA FITRI JAYASINGA, M.Pd
NIP: 19630301 198303 2 006



PEMERINTAH KOTA METRO
DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA METRO
DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL



STANDAR PELAYANAN SURAT KETERANGAN PEMBATALAN PERCERAIAN

No	Komponen	Uraian
1	Produk	1. SURAT KETERANGAN PEMBATALAN PERCERAIAN
2	Persyaratan	1. Mengisi Formulir Pembatalan Perceraian (F2.50) dengan melampirkan : a. Putusan pengadilan tentang pembatalan perceraian yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap b. Kutipan Akta Perceraian c. Fotocopy KTP dan KK suami dan istri
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<pre> graph TD A[Penduduk mengambil nomor antrian] --> B[Penduduk mengisi dan menandatangani formulir permohonan dilengkapi dengan persyaratan yang dibutuhkan dan diserahkan kepada petugas loket.] B --> C[Penyerahan Surat Keterangan Pembatalan Perceraian Kepada Pemohon] </pre>
4	Jangka Waktu Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Hari Senin – Jum'at Pukul 07:00 – 15:30 ➤ 1 Hari Kerja
5	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 • Bloger : http://dukcapilkotametro.bogspot.co.id • Facebook : Dinas Dukcapil Kota Metro • SMS / WA : 085357818125 • Instagram : @disdukcapilkotametro






Standar Pelayanan Publik Bagian *Manufacturing*

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	a. UU No.1 Tahun 1974 tentang perkawinan. b. Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan UU No.24 Tahun 2013. c. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik d. Peraturan Pemerintah RI No. 9 Tahun 1975 tentang Pelaksanaan UU No. 1 Tahun 1974 tentang perkawinan. e. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 Tentang Pelaksanaan Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah di ubah dengan PP No.102 tahun 2012.

		<p>f. Perpres Nomor 25 Tahun 2008 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil</p> <p>g. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2010 Tentang Formulir dan Buku Yang Digunakan Dalam Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil</p> <p>h. Perda Kota Metro Nomor 12 Tahun 2018 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Kota Metro Nomor 5 Tahun 2011 Tentang Penyelenggaraan Pendaftaran Pendudukan dan Pencatatan Sipil</p>
2	Sarana Prasarana / fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Gedung Pelayanan yang Representatif 2. Ruang Ber AC 3. Formulir 4. Ballpoint 5. Komputer aplikasi SIAK versi 6.0 6. Printer 7. Meja Tulis Pelayanan 8. Rak Dokumen Permohonan Akta Pencatatan Sipil.
3	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penerima berkas memverifikasi persyaratan 1 orang. 2. Petugas entry cetak Surat Keterangan Pembatalan Perceraian 1 orang. 3. Petugas yang menyerahkan dokumen Surat Keterangan Pembatalan Perceraian 1 orang.
4	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kompetensi umum yang dibutuhkan sbb : <ul style="list-style-type: none"> - Minimal Pendidikan formal SMA/ D3 - Persyaratan fisik sehat, ramah dan tanggap , teliti 2. Kompetensi Bidang : <ul style="list-style-type: none"> - Berorientasi Pada Pelayanan - Empatik - Komunikatif - Perbaikan Terus – Menerus - Semangat Untuk Berprestasi 3. Kompetensi Skill <ul style="list-style-type: none"> - SDM yang memiliki ketrampilan dan pengetahuan komputer dan aplikasi SIAK
5	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi Atasan Langsung. 2. Dilakukan Sistem Pengendalian Internal dan Pengawasan fungsional dari Inspektorat Kota Metro.
6	Jaminan Pelayanan	Dokumen Surat Keterangan Pembatalan Perceraian yang diterbitkan diberikan cepat, tepat lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Dokumen Surat Keterangan Pembatalan Perceraian yang diterbitkan bisa dipertanggungjawabkan secara yuridis formal oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. - Alat Pemadam Api Ringan. - Jalur Evakuasi Darurat Bencana.
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, 14 Januari 2019

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




DI-TANDA TANGAN DAN METERAN
DR. TARA FITRI JAYASINGA, M.Pd
NIP: 19630301 198303 2 006



STANDAR PELAYANAN SURAT KETERANGAN PERISTIWA PENTING

No	Komponen	Uraian
1	Produk	SURAT KETERANGAN PERISTIWA PENTING
2	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penetapan Pengadilan Negeri mengenai Peristiwa Penting lainnya. 2. KTP dan KK 3. Akta Pencatatan Sipil
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	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Hari Senin – Jum’at Pukul 07:00 – 15:30 ➤ 1 Hari Kerja
5	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan dan saran lewat Kotak Saran. 2. Saran dan Pengaduan dilakukan secara tertulis kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. 3. Saran dan Pengaduan <ul style="list-style-type: none"> • Website : http://dukcapil.metrokota.go.id • Bloger : http://dukcapilkotametro.blogspot.co.id • Facebook : Dinas Dukcapil Kota Metro • SMS / WA : 085357818125 • Instagram : @disdukcapilkotametro






Standar Pelayanan Publik Bagian *Manufacturing*

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> a. Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan UU No.24 Tahun 2013. b. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik c. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 Tentang Aturan Pelaksanaan Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan PP Nomor 102 Tahun 2012. d. Perpres Nomor 25 Tahun 2008 Tentang Persyaratan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil e. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2010 Tentang Formulir dan Buku Yang Digunakan Dalam Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil f. Perda Kota Metro Nomor 12 Tahun 2018 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Kota Metro Nomor 5 Tahun 2011 Tentang Penyelenggaraan Pendaftaran Pendudukan dan Pencatatan Sipil.
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. Formulir F2.01 dan F2.02 4. Ballpoint 5. Komputer aplikasi SIAK versi 6.0 6. Printer 7. Meja Tulis Pelayanan 8. Rak Dokumen Permohonan Akta Pencatatan Sipil
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. Dilakukan Sistem Pengendalian Internal dan Pengawasan fungsional dari Inspektorat Kota Metro.
6	Jaminan Pelayanan	Surat Keterangan Peristiwa Penting diterbitkan diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Surat Keterangan Peristiwa Penting dapat dipertanggungjawabkan secara yuridis formal oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. - Alat Pemadam Api Ringan - Jalur Evakuasi Darurat Bencana
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, 14 Januari 2019

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




MARIYA FITRI JAYASINGA, M.Pd
NIP: 19630301 198303 2 006



STANDAR PELAYANAN AKTA KEMATIAN

No	Komponen	Uraian
1	Produk	1. AKTA KEMATIAN
2	Persyaratan	1. Mengisi formulir F2.38 dan F2.39 dengan melampirkan : a. Pelaporan kematian b. Surat keterangan kematian dari Rumah Sakit c. Surat keterangan kematian dari Kelurahan d. Fotocopy buku nikah/akta perkawinan orang tua e. Fotocopy KTP yang meninggal (bagi yang sudah memiliki) f. Fotocopy akta kelahiran yang meninggal g. Fotocopy kartu keluarga
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	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Hari Senin – Jum'at Pukul 07:00 – 15:30 ➤ 1 Hari Kerja
5	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 • Blogger : http://dukcapilkotametro.bogspot.co.id • Facebook : <i>Dinas Dukcapil Kota Metro</i> • SMS / WA : 085357818125 • Instagram : @disdukcapilkotametro

Standar Pelayanan Publik Bagian *Manufacturing*






No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	a. UU No.1 Tahun 1974 tentang perkawinan. b. Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan UU No.24 Tahun 2013. c. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik d. Peraturan Pemerintah RI No. 9 Tahun 1975 tentang Pelaksanaan UU No. 1 Tahun 1974 tentang

		<p>perkawinan.</p> <p>e. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 Tentang Pelaksanaan Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah di ubah dengan PP No.102 tahun 2012.</p> <p>f. Perpres Nomor 25 Tahun 2008 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil</p> <p>g. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2010 Tentang Formulir dan Buku Yang Digunakan Dalam Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil</p> <p>h. Perda 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>
2	Sarana Prasarana / fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Gedung Pelayanan yang Representatif 2. Ruang Ber AC 3. Formulir 4. Ballpoint 5. Komputer aplikasi SIAK versi 6.0 6. Printer 7. Meja Tulis Pelayanan 8. Rak Dokumen Permohonan Akta Pencatatan Sipil.
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. Dilakukan Sistem Pengendalian Internal dan Pengawasan fungsional dari Inspektorat Kota Metro.
6	Jaminan Pelayanan	Dokumen Akta Kematian yang diterbitkan diberikan cepat, tepat lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Dokumen Akta Kematian yang diterbitkan bisa dipertanggungjawabkan secara yuridis formal oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. - Alat Pemadam Api Ringan. - Jalur Evakuasi Darurat Bencana.
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, 14 Januari 2019

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
KEPADA BUNDA KEMENTERIAN DALAM NEGERI
DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA METRO




MARIA FITRI JAVASINGA, M.Pd
NIP: 19630301 198303 2 006



STANDAR PELAYANAN SURAT KETERANGAN GANTI NAMA

No	Komponen	Uraian
1	Produk	SURAT KETERANGAN GANTI NAMA
2	Persyaratan	1. Mengisi Formulir F2.41 dengan melampirkan <ul style="list-style-type: none"> - Kutipan Akta Kelahiran - KK. - KTP-el. - Kutipan Akta Perkawinan / Buku Nikah. - Kutipan Akta Perceraian. - Dokumen pendukung lainnya. - Pas Foto 4x6cm sebanyak 2 lembar
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<pre> graph TD A[Pemohon Mengambil no antrian] --> B[Penduduk mengisi dan menandatangani formulir permohonan] B --> C[Penyerahan Surat Keterangan Ganti Nama yang sudah selesai kepada Pemohon.] </pre>
4	Jangka Waktu Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Hari Senin – Jum'at Pukul 07:00 – 15:30 ➤ 1 Hari Kerja
5	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 • Blogger : http://dukcapilkotametro.bogspot.co.id • Facebook : Dinas Dukcapil Kota Metro • SMS / WA : 085357818125 • Instagram : @disdukcapilkotametro

Standar Pelayanan Publik Bagian *Manufacturing*






No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	a. Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan UU No.24 Tahun 2013. b. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik c. Undang – Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan d. Peraturan Pelaksanaan Nomor 37 Tahun 2007 Tentang Aturan Pelaksanaan Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan Sebagaimana telah diubah dengan

		<p>Peraturan Pemerintah Nomor 102 Tahun 2012</p> <p>e. Perpres Nomor 25 Tahun 2008 Tentang Persyaratan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil</p> <p>f. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2010 Tentang Formulir dan Buku Yang Digunakan Dalam Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil</p> <p>g. Perda Kota Metro Nomor 12 Tahun 2018 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Kota Metro Nomor 5 Tahun 2011 Tentang Penyelenggaraan Pendaftaran Pendudukan dan Pencatatan Sipil</p>
2	Sarana Prasarana / fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Gedung Pelayanan yang Representatif 2. Ruang Ber AC 3. Formulir F2.41 4. Ballpoint 5. Komputer aplikasi SIAK versi 5.0 6. Printer 7. Meja Tulis Pelayanan 8. Rak Dokumen Permohonan Akta Pencatatan Sipil
3	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penerima berkas memverifikasi dan validasi persyaratan 1 orang. 2. Petugas entry Surat Keterangan Ganti Nama 1 orang. 3. Petugas yang menyerahkan dokumen Surat Keterangan Ganti Nama 1 orang.
4	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kompetensi umum yang dibutuhkan sbb : <ul style="list-style-type: none"> - Minimal Pendidikan formal SMA/ D3 - Persyaratan fisik sehat, ramah dan tanggap , teliti 2. Kompetensi Bidang : <ul style="list-style-type: none"> - Berorientasi Pada Pelayanan - Empatik - Komunikatif - Perbaikan Terus – Menerus - Semangat Untuk Berprestasi 3. Kompetensi Skill <ul style="list-style-type: none"> - SDM yang memiliki ketrampilan dan pengetahuan komputer dan aplikasi SIAK
5	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi Atasan Langsung. 2. Dilakukan Sistem Pengendalian Internal dan Pengawasan fungsional dari Inspektorat Kota Metro.
6	Jaminan Pelayanan	Dokumen Surat Keterangan Ganti Nama yang diterbitkan diberikan cepat, tepat lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Dokumen Surat Keterangan Ganti Nama yang diterbitkan bisa dipertanggungjawabkan secara yuridis formal oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. - Alat Pemadam Api Ruangan - Jalur Evakuasi Darurat
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, 14 Januari 2019

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




MARIA FITRI JAYASINGA, M.Pd
NIP: 19630301 198303 2 006



STANDAR PELAYANAN AKTA KELAHIRAN

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Produk	AKTA KELAHIRAN
2	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none">1. Bagi WNI Mengisi formulir F2.01 dan F2.02 dengan melampirkan :<ol style="list-style-type: none">a. Asli Surat Keterangan Kelahiran dari Dokter/ Bidan/ Penolong Kelahiran / Lurah.b. Asli dan Fotocopy KK dan KTP orang tua.c. Asli dan fotocopy Buku Nikah/ Kutipan Akta Perkawinan orang tua.d. Nama dan identitas 2 orang saksi kelahiran.2. Bagi Warga Negara Asing (WNA) syarat ditambah :<ol style="list-style-type: none">a. Pasportb. Surat Tanda Lapor Diri (STLD) dari Kepolisian. <p>Semua Dokumen yang berbahasa asing Diterjemahkan kedalam Bahasa Indonesia Oleh Penerjemah 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[Penyerahan Akta Kelahiran yang sudah selesai kepada Pemohon.];</pre>
4	Jangka Waktu Pelayanan	1 Hari Kerja
5	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ol style="list-style-type: none">1. Pengaduan dan saran lewat Kotak Saran.2. Saran dan Pengaduan dilakukan secara tertulis kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.3. Saran dan Pengaduan<ul style="list-style-type: none">• Website : http://dukcapil.metrokota.go.id• Blogger : http://dukcapilkotametro.blogspot.co.id• Facebook : Dinas Dukcapil Kota Metro• SMS / WA : 085357818125• Instagram : @disdukcapilkotametro

Standar Pelayanan Publik Bagian *Manufacturing*

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	a. Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan UU No.24 Tahun 2013. b. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik c. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 Tentang Aturan Pelaksanaan Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan peraturan pemerintah No 102 Tahun 2012. d. Perpres Nomor 25 Tahun 2008 Tentang Persyaratan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil e. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2010 Tentang Formulir dan Buku Yang Digunakan Dalam Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil f. Perda Kota Metro Nomor 12 Tahun 2018 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Kota Metro Nomor 5 Tahun 2011 Tentang Penyelenggaraan Pendaftaran Pendudukan dan Pencatatan Sipil
2	Sarana Prasarana / fasilitas	1. Gedung Pelayanan yang Representatif 2. Ruang Ber AC 3. Formulir 4. Ballpoint 5. Komputer aplikasi SIAK versi 6.0 6. Printer 7. Meja Tulis Pelayanan 8. Rak Dokumen Permohonan Akta Pencatatan Sipil
3	Jumlah Pelaksana	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	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	1. Supervisi Atasan Langsung. 2. Dilakukan Sistem Pengendalian Internal dan Pengawasan fungsional dari Inspektorat Kota Metro.
6	Jaminan Pelayanan	Akta Kelahiran diterbitkan diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	- Akta Kelahiran dapat dipertanggungjawabkan secara yuridis formal oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. - Alat Pemadam Api Ringan - Jalur Evakuasi Darurat Bencana - Kotak P3K
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

Metro, 14 Januari 2019
 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
 NIP: 19630301 198303 2 006








STANDAR PELAYANAN AKTA KELAHIRAN ON-LINE

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Produk	AKTA KELAHIRAN
2	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none">1. Bagi WNI Mengisi Formulir Pada Aplikasi Website http://dukcapil.metrokota.go.id dengan mengunggah persyaratan :<ol style="list-style-type: none">a. Asli Surat Keterangan Kelahiran dari Dokter/ Bidan/ Penolong Kelahiran / Lurah (scan).b. Asli dan Fotocopy KK dan KTP orang tua (scan).c. Asli dan fotocopy Buku Nikah/ Kutipan Akta Perkawinan orang tua (scan).d. Nama dan identitas 2 orang saksi kelahiran.2. Bagi Warga Negara Asing (WNA) syarat ditambah<ol style="list-style-type: none">a. Pasport (scan)b. Surat Tanda Lapor Diri (STLD) dari Kepolisian (scan). <p>Semua Dokumen yang berbahasa asing diterjemahkan kedalam Bahasa Indonesia ke Penterjemah yang Resmi dan Tersumpah</p>
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<pre>graph TD; A[Pemohon mengisi aplikasi yang disediakan di http://dukcapil.metrokota.go.id] --> B[Penduduk mengisi dan formulir permohonan melalui aplikasi dilengkapi dengan persyaratan yang dibutuhkan. Penyerahan dokumen yang sudah selesai diproses kepada Pemohon/masyarakat.]; B --> C[Penyerahan Akta Kelahiran yang sudah selesai diproses kepada Pemohon/masyarakat.];</pre>
4	Jangka Waktu Pelayanan	1 Hari Kerja
5	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ol style="list-style-type: none">1. Pengaduan dan saran lewat Kotak Saran.2. Saran dan Pengaduan dilakukan secara tertulis kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.3. Saran dan Pengaduan<ul style="list-style-type: none">• Website : http://dukcapil.metrokota.go.id• Bloger : http://dukcapilkotametro.blogspot.co.id• Facebook : Dinas Dukcapil Kota Metro• SMS / WA : 085357818125• Instagram : @disdukcapilkotametro

Standar Pelayanan Publik Bagian *Manufacturing*

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> a. Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan UU No.24 Tahun 2013. b. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik c. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 Tentang Aturan Pelaksanaan Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan peraturan pemerintah No 102 Tahun 2012. d. Permendagri Nomor 9 Tahun 2016 Tentang Percepatan Peningkatan Cakupan Kepemilikan Akta Kelahiran. e. Perpres Nomor 25 Tahun 2008 Tentang Persyaratan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil f. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2010 Tentang Formulir dan Buku Yang Digunakan Dalam Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil g. Perda Kota Metro Nomor 12 Tahun 2018 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Kota Metro Nomor 5 Tahun 2011 Tentang Penyelenggaraan Pendaftaran Pendudukan dan Pencatatan Sipil
2	Sarana Prasarana / fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Gedung Pelayanan yang Representatif 2. Ruang Ber AC 3. Formulir 4. Ballpoint 5. Komputer aplikasi SIAK versi 6.0 6. Printer 7. Meja Tulis Pelayanan 8. Rak Dokumen Permohonan Akta Pencatatan Sipil
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. Dilakukan Sistem Pengendalian Internal dan Pengawasan fungsional dari Inspektorat Kota Metro.
6	Jaminan Pelayanan	Akta Kelahiran diterbitkan diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Akta Kelahiran dapat dipertanggungjawabkan secara yuridis formal oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. - Alat Pemadam Api Ringan - Jalur Evakuasi Darurat Bencana - Kotak P3K
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, 14 Januari 2019
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**
KEPADA BUNDA KOTA METRO
KEPADA BUNDA KOTA METRO
PENCATATAN SIPIL KOTA METRO

M. MARIA FITRI JAVASINGA, M.Pd
NIP: 19630301 198303 2 006



STANDAR PELAYANAN AKTA PERKAWINAN

No	Komponen	Uraian
1	Produk	AKTA PERKAWINAN
2	Persyaratan	<p>A. PERSYARATAN KAWIN BAGI WARGA NEGARA INDONESIA (WNI)</p> <ol style="list-style-type: none">1. Surat keterangan dari kelurahan (model N1,N2,N3,N4)2. Fotocopy surat kawin menurut tata cara agama3. Fotocopy akta kelahiran suami dan istri4. Fotocopy KTP dan KK suami dan istri5. Akta kematian/Akta perceraian bagi mereka yang berstatus janda/duda6. Kartu imunisasi calon pengantin7. Pas photo berpasangan calon pengantin 4x6 cm sebanyak 4 lembar8. Izin orang tua bagi mereka yang (wanita <16 tahun dan pria <19 tahun) dengan melampirkan dispensasi dari pengadilan negeri9. Izin komandan bagi anggota ABRI <p>Perkawinan kedua dan seterusnya melampirkan Penetapan Pengadilan (Izin Perkawinan)</p> <p>B. Bagi Warga Negara Asing Syarat-syaratnya sama dengan Warga Negara Indonesia ditambah :</p> <ol style="list-style-type: none">1. Passport2. SKLD (Surat Keterangan Laport Diri) dari Kepolisian3. Izin dari Kedutaan <p>Semua Dokumen harus 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	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Hari Senin – Jum’at Pukul 07:00 – 15:30 ➤ 10 Hari Kerja
5	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan dan saran lewat Kotak Saran. 2. Saran dan Pengaduan dilakukan secara tertulis kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. 3. Saran dan Pengaduan <ul style="list-style-type: none"> • Website : http://dukcapil.metrokota.go.id • Blogger : http://dukcapilkotametro.blogspot.co.id • Facebook : Dinas Dukcapil Kota Metro • SMS / WA : 085357818125 • Instagram : @disdukcapilkotametro

Standar Pelayanan Publik Bagian *Manufacturing*

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang nomor 1 tahun 1974 tentang Perkawinan b. Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan UU No.24 Tahun 2013. c. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik d. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 Tentang Aturan Pelaksanaan Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan PP Nomor 102 Tahun 2012. e. Perpres Nomor 25 Tahun 2008 Tentang Persyaratan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil f. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2010 Tentang Formulir dan Buku Yang Digunakan Dalam Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil g. Perda Kota Metro Nomor 12 Tahun 2018 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Kota Metro

		<p>Nomor 5 Tahun 2011 Tentang Penyelenggaraan Pendaftaran Pendudukan dan Pencatatan Sipil</p> <p>h. Peraturan Pemerintah No.9 Tahun 1975 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 Tentang Perkawinan</p>
2	Sarana Prasarana / fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Gedung Pelayanan yang Representatif 2. Ruang Ber AC 3. Formulir 4. Ballpoint 5. Komputer aplikasi SIAK versi 6.0 6. Printer 7. Meja Tulis Pelayanan 8. Rak Dokumen Permohonan Akta Pencatatan Sipil
3	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penerima berkas memverifikasi 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	Akta Perkawinan diterbitkan diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Akta Perkawinan dapat dipertanggungjawabkan secara yuridis formal oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. - Alat Pemadam Api Ringan - Jalur Evakuasi Darurat Bencana
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, 14 Januari 2019
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




MARIYA FITRI JAYASINGA, M.Pd
NIP: 19630301 198303 2 006



STANDAR PELAYANAN AKTA PERCERAIAN






No	Komponen	Uraian
1	Produk	1. AKTA PERCERAIAN
2	Persyaratan	Mengisi formulir F-2.19 dengan melampirkan : a) Putusan pengadilan tentang perceraian yang mempunyai kekuatan hukum tetap. b) Akta Perkawinan Suami Istri. c) Asli KTP dan KK Suami Istri. Bagi orang asing ditambah : a). Asli dan foto copy paspor b). Asli dan foto copy imigrasi.
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<pre> graph TD A[Penduduk mengambil nomor antrian] --> B[Penduduk mengisi dan menandatangani formulir permohonan dilengkapi dengan persyaratan yang dibutuhkan dan diserahkan kepada petugas loket.] B --> C[Penyerahan Akta Perceraian Kepada Pemohon] </pre>
4	Jangka Waktu Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Hari Senin – Jum'at Pukul 07:00 – 15:30 ➤ 1 Hari Kerja
5	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 • Blogger : http://dukcapilkotametro.blogspot.co.id • Facebook : Dinas Dukcapil Kota Metro • SMS / WA : 085357818125 • Instagram : @disdukcapilkotametro

Standar Pelayanan Publik Bagian *Manufacturing*

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	a. UU No.1 Tahun 1974 tentang perkawinan. b. Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan UU No.24 Tahun 2013. c. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik d. Peraturan Pemerintah RI No. 9 Tahun 1975 tentang Pelaksanaan UU No. 1 Tahun 1974 tentang perkawinan. e. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 Tentang Pelaksanaan Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah di ubah dengan PP No.102 tahun 2012. f. Perpres Nomor 25 Tahun 2008 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil g. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2010

		<p>Tentang Formulir dan Buku Yang Digunakan Dalam Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil</p> <p>h. Perda Kota Metro Nomor 12 Tahun 2018 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Kota Metro Nomor 5 Tahun 2011 Tentang Penyelenggaraan Pendaftaran Pendudukan dan Pencatatan Sipil</p>
2	Sarana Prasarana / fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Gedung Pelayanan yang Representatif 2. Ruang Ber AC 3. Formulir F2.19 4. Ballpoint 5. Komputer aplikasi SIAK versi 6.0 6. Printer 7. Meja Tulis Pelayanan 8. Rak Dokumen Permohonan Akta Pencatatan Sipil.
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. Dilakukan Sistem Pengendalian Internal dan Pengawasan fungsional dari Inspektorat Kota Metro.
6	Jaminan Pelayanan	Dokumen Akta Perceraian yang diterbitkan diberikan cepat, tepat lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Dokumen Akta Perceraian yang diterbitkan bisa dipertanggungjawabkan secara yuridis formal oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. - Alat Pemadam Api Ringan. - Jalur Evakuasi Darurat Bencana.
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, 14 Januari 2019
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




MARIA FITRI JAYASINGA, M.Pd
NIP: 19630301 198303 2 006



STANDAR PELAYANAN AKTA PENGAKUAN, PENGESAHAN, DAN PENGANGKATAN ANAK

No	Komponen	Uraian
1	Produk	<ol style="list-style-type: none"> 1. AKTA PENGAKUAN ANAK 2. AKTA PENGESAHAN ANAK 3. AKTA PENGANGKATAN ANAK
2	Persyaratan	<p>A. AKTA PENGAKUAN ANAK Mengisi Formulir F2.38 dengan melampirkan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Surat pengakuan anak dari ayah biologis yang disetujui oleh ibu kandung.. 2. Kutipan akta kelahiran 3. Fotocopy KK dan KTP Orang tua Kandung <p>B. AKTA PENGESAHAN ANAK Mengisi Formulir F2.40 dengan melampirkan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kutipan Akta Kelahiran. 2. Asli dan Fotocopy kutipan Akta Perkawinan 3. Asli dan Fotocopy KK dan KTP pemohon. <p>C. AKTA PENGANGKATAN ANAK Mengisi Formulir F2.35 dengan melampirkan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Penetapan Pengadilan tentang pengangkatan anak. 2. KK dan KTP orang tua yang mengangkat dan orang tua kandung 3. Kutipan Akta Kelahiran.
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<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	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Hari Senin – Jum'at Pukul 07:00 – 15:30 ➤ 1 Hari Kerja
5	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.

		<p>3. Saran dan Pengaduan</p> <ul style="list-style-type: none"> • Website : http://dukcapil.metrokota.go.id • Blogger : http://dukcapilkotametro.bogspot.co.id • Facebook : Dinas Dukcapil Kota Metro • SMS / WA : 085357818125 • Instagram : @disdukcapilkotametro
--	--	--

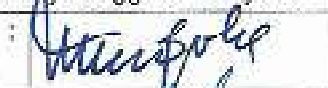




Standar Pelayanan Publik Bagian *Manufacturing*

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> a. Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan UU No.24 Tahun 2013. b. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik c. Undang-undang nomor 35 tahun 2014 tentang perlindungan anak d. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 Tentang Aturan Pelaksanaan Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan PP Nomor 102 Tahun 2012. e. Perpres Nomor 25 Tahun 2008 Tentang Persyaratan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil f. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2010 Tentang Formulir dan Buku Yang Digunakan Dalam Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil g. Perda Kota Metro Nomor 12 Tahun 2018 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Kota Metro Nomor 5 Tahun 2011 Tentang Penyelenggaraan Pendaftaran Pendudukan dan Pencatatan Sipil.
2	Sarana Prasarana / fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Gedung Pelayanan yang Representatif 2. Ruang Ber AC 3. Formulir F1.02 4. Ballpoint 5. Komputer aplikasi SIAK versi 6.0 6. Printer 7. Meja Tulis Pelayanan 8. Rak Dokumen
3	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penerima berkas memverifikasi dan validasi persyaratan 1 orang. 2. Petugas entry cetak Akta Pencatatan Sipil 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. Dilakukan Sistem Pengendalian Internal dan Pengawasan fungsional dari Inspektorat Kota Metro.

6	Jaminan Pelayanan	- Dokumen Akta Pencatatan Sipil yang diterbitkan diberikan cepat, tepat lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	- Dokumen Akta Pencatatan Sipil yang diterbitkan dapat dipertanggungjawabkan secara yuridis formal oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. - Tersedianya Alat Pemadam Api Ringan - Tersedianya Jalur Evakuasi Bencana
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

Metro, 14 Januari 2019

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
**KETUA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
 PENCATATAN SIPIL KOTA METRO**

DR. TINI MARIA FITRI JAYASINGA, M.Pd
 NIP: 19630301 198303 2 006



PEMERINTAH KOTA METRO
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

Jalan Imam Bonjol Nomor 26 Metro Kode Pos 34111

Telepon : (0725) 42433, Faks. (0725) 42494

www.metro.go.id

Metro, 24 Desember 2018

Nomor : 800/658/D-11/01/2018
Lampiran : 1 (satu) lembar
Perihal : Undangan Revisi Standar
Pelayanan Publik

Kepada
Yth. Kepala Dinas Pendidikan
Kota Metro
di
Metro

Dalam rangka revisi Standar Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro Tahun 2018, maka dengan ini mohon bantuan saudara agar dapat memerintahkan 1 (satu) orang pejabat pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan dan Kepala Sekolah SMA/ SMK, SMP, SD, TK di Wilayah Kota Metro untuk hadir pada:

Hari/ Tanggal : Kamis, 27 Desember 2019
Waktu : 08.30 WIB
Tempat : Aula Disdukcapil Kota Metro
Catatan : Mengingat pentingnya acara ini maka diharapkan hadir Tepat Waktu

Demikian atas perhatian dan kerjasamanya dluapkan terimakasih.

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA METRO



Maria Fitri Jayasinga
Dra. MARIA FITRI JAYASINGA, M.Pd

Pembina Utanja Muda

NIP. 19630301 198303 2 006



PEMERINTAH KOTA METRO
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

Jalan Imam Bonjol Nomor 26 Metro Kode Pos 34111

Telepon : (0725) 42433, Faks. (0725) 42494

www.metro.go.id

Metro, 24 Desember 2018

Nomor : 800/660/D-11/01/2018
Lampiran : 1 (satu) lembar
Perihal : Undangan Revisi Standar
Pelayanan Publik

Kepada
Yth. Kepala Dinas Kesehatan
Kota Metro
di
Metro

Dalam rangka revisi Standar Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro Tahun 2018, dengan ini mohon bantuan saudara agar dapat memerintahkan 1 (satu) orang pejabat untuk hadir pada:

Hari/ Tanggal : Kamis, 27 Desember 2019
Waktu : 08.30 WIB
Tempat : Aula Disdukcapil Kota Metro
Catatan : Mengingat pentingnya acara ini maka diharapkan hadir Tepat Waktu

Demikian atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terimakasih.

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA METRO



Maria Fitri Javasinga
Dra. MARIA FITRI JAVASINGA, M.Pd
Pembina Utama Muda
NIP. 19630301 198303 2 006



PEMERINTAH KOTA METRO

DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

Jalan Imam Bonjol Nomor 26 Metro Kode Pos 34111

Telepon : (0725) 42433, Faks. (0725) 42494

www.metro.go.id

Metro, 24 Desember 2018

Nomor : 800/648/D-11/01/2018
Lampiran : 1 (satu) lembar
Perihal : Undangan Revisi Standar
Pelayanan Publik

Kepada
Yth. Camat se-Kota Metro

di
Metro

Dalam rangka revisi Standar Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro Tahun 2018, maka dengan ini mohon bantuan saudara agar dapat memerintahkan Aparat Kelurahan, RT/RW, Tokoh Masyarakat, Tokoh Agama Akademis dan Pengusaha masing-masing setiap Kelurahan 1 (satu) orang untuk hadir pada:

Hari/ Tanggal : Kamis, 27 Desember 2019
Waktu : 08.30 WIB
Tempat : Aula Disdukcapil Kota Metro
Catatan : Mengingat pentingnya acara ini maka diharapkan hadir Tepat Waktu

Demikian atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terimakasih.

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA METRO



Dra. MARIA FITRI JAYASINGA, M.Pd

Pembina Utama Muda

NIP. 19630301 198303 2 006

DAFTAR HADIR RAPAT REVISI STANDAR PELAYANAN PUBLIK
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA METRO

Desember 2018

NAMA	JABATAN	TANDA TANGAN
Dra. Maria Fitri Jayasinga, M.Pd	Kadis Dukcapil	
Supratma S.Sos. MM	Sekretaris	
ENI IRIANI, S.H	KABID PIAG	
Maknanur Syarifadris, SE.M.H	Kabid Pelayanan Catatan S.	
Normahwati, SE.M.M	Kabid Dapduk	
Anton Negrohio Krawan, S.T	Kasi Inovasi	
Dorry Jandri Kesuma, S.E	Kasubag Perencanaan	
DR. Joko Mursitno	Akademiisi	
Suparnin	Kadimulyo Timur	
Rielwan	Tolohi Agung	
Doni Prawan	RT 01 Iring Mulyo	
Tri Sanjaya	RT 04 Tego Agung	
Pio Septara	Kel. Metro Timur	
Alhmad Sadehi	Kec. Margorejo	
Juniar Simanjuntak	Kel. Rejomulyo	
M. DANLAN	TOKOH AGAMA	
TARUJAN	RT 02 IRING MULYO	
Yuliana	iring MULYO	
Sukiman	Kepsek Margorejo	
Painem	Warga Yocodadi	
Suminah	Yosorejo	
Samro	warga Iringmulyo	
MuharRO	wahid Masyarakat	
Lanawati	masyarakat	
SAMSURI	Kel Tero Agung	
Ponedi	RT 06 Yosorejo	
Sugyanto	Kec. Metro	
Haryanto	Iringmulyo	

Wagionw	RT Purwasari	COO
Pinto	Kw Hrs Timur	Bambang
Muhroni	SA 2 Metro Pusat	Mulhai
Suminah	Tejo Agung	[Signature]
Supripto	sum. ysmulyo no.	[Signature]
Yuri watiyuni	ingmulyo. RT.	[Signature]
Purno Siswanto	Metro Selatan SA 2	[Signature]
Andi	Karangrejo	[Signature]
Bambang	RT 03 Karangrejo	Bambang
Sulean San	Mulyosari	[Signature]
Aprichan	Metro Timur	[Signature]
Masyoro	mangrejo	[Signature]
Dwi Rika Sukemawati	Pol PP Metro	Rika
Hampah	Yosorejo	[Signature]
Sumarto	23 mtr utara	[Signature]
Sunu. San Conawati	Imogoro	[Signature]
Edwin Junanda	Tejo Agung	[Signature]
Asan	Puskemas. M.P.	[Signature]
Poianun	RT/RW 007/0021	[Signature]
Budi Santoso	Sat pol PP	[Signature]
SRI HARTITI	Kel. Mulgajati (Masyarakat)	[Signature]
Usman	Mangrejo	[Signature]
Alma	Itang Mulyo	[Signature]
Komariatunmur	Monev capik	[Signature]
Suci Yati	Kel. Imogoro	[Signature]
Miswan	Yosomulyo	[Signature]
BENNY APRIZAL	SA 2 Metro Timur	[Signature]
Eka Sitawati	Tokoh Masyarakat	[Signature]
SANO	YOSOMULYO	[Signature]
Rohmanto	RT 026 ingmulyo	[Signature]
SRI MAKSUM	Mulyo Asri	[Signature]
panzi	Yosomulyo	[Signature]

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA METRO



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

**DOKUMENTASI REVISI STANDAR PELAYANAN PUBLIK
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA METRO**

Hari/ Tanggal : Kamis, 27 Desember 2019



**NOTULEN HASIL RAPAT DALAM RANGKA PERBAIKAN
STANDAR PELAYANAN PUBLIK
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA METRO
TAHUN 2018**

...hari Kamis Tanggal Dua Puluh Tujuh Bulan Desember Tahun Dua Ribu Delapan Belas
...melaksanakan Rapat Dalam Rangka Perbaikan Standar Pelayanan Publik yang
...aksanakan di Aula Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro, pukul 08.30
...sampai dengan selesai yang dihadiri oleh para Aparat Dinas Kependudukan dan
...catatan Sipil. Kecamatan, Kelurahan, RT/RW, Tokoh Akademisi, Dunia Usaha, LSM,
...oh Masyarakat dan Tokoh Agama merumuskan Standar Pelayanan Publik khusus untuk
...ministrasi Kependudukan (daftar hadir terlampir).

Mengetahui
KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA METRO
Sekretaris,


SUPRATMAN, S.Sos.,M.M
Pembina TK.I
NIP. 19651208 198603 1 017

Metro, 27 Desember 2018

NOTULEN,


KOMARIATUNNUR, S.IP
Penata TK. I (III/ d)
NIP. 19751004 199503 2 001

BERITA ACARA PERBAIKAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

Pada hari Kamis Tanggal Dua Puluh Tujuh Bulan Desember Dua Ribu Delapan Belas telah dilaksanakan Perbaikan Standar Pelayanan Publik yang dilaksanakan di Aula Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro yang dihadiri:

No.	NAMA	JABATAN	TANDA TANGAN
1.	Dra. Maria Fitri Jayasinga, M.Pd	Kepala Dinas Dukcapil	
2.	Supratman, S.Sos.,M.M	Sekretaris Dinas Dukcapil	
3.	Nurmahwati, S.E.,M.M	Kabid Pelayanan Pendaftaran Penduduk	
4.	Malyanur Syarofadis, S.E.,M.H	Kabid Pelayanan Pencatatan Sipil	
5.	Eni Iriani, S.H	Kabid PIAK	
6.	Dr. Joko Mursito, M.Si	Tokoh Akademisi	
7.	Prof. Dr. Juhri A.M, M.Pd	Tokoh Akademisi	

Menghasilkan point-point sebagai berikut:

1. Sepakat persyaratan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan yang telah disusun.
2. Sepakat penyelenggaraan pelayanan secara optimal, cepat, tepat, akurat, serta gratis.

Selanjutnya point-point yang disepakati akan ditindak lanjuti oleh Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro.

Demikian Berita Acara ini dibuat dengan sebenarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

MENGESAHKAN
KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA METRO



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



PEMERINTAH KOTA METRO

DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

Jl. Imam Bonjol No. 26 Kode Pos 34111, Telp (0725) 42433, Fax. (0725) 42494
Email : disdukcapilkomet@gmail.com

KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA METRO

Nomor : 007/KPTS/D-11/01/2019

TENTANG

PERBAIKAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA METRO

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA METRO

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan kinerja Pemerintahan Daerah yang optimal, diperlukan Standar Pelayanan Publik penyelenggaraan tugas-tugas pelayanan di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro;
- b. bahwa untuk penerapan Standar Pelayanan Publik (SPP) sesuai ketentuan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 16 Tahun 2013 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Kementerian pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, perlu menetapkan Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro;
- c. bahwa untuk menampung aspirasi dari masyarakat kota metro tentang pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro maka perlu diadakan perbaikan standar pelayanan publik;
- d. bahwa untuk melaksanakan sebagaimana uraian tersebut diatas perlu ditetapkan dengan Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Dati II Way Kanan, Kabupaten Dati II Lampung Timur dan Kotamadya dati II Metro;
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015.
5. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan;
6. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.
7. Peraturan Pemerintah Nomor 79 Tahun 2005 tentang Pedoman Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah;
8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 52 Tahun 2011 tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota;
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik Administrasi Pemerintahan;

10. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi;
11. Peraturan Daerah Kota Metro Nomor 24 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Metro;
12. Peraturan Daerah Kota Metro Nomor : 12 Tahun 2018 Tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Daerah Kota Metro Nomor : 05 Tahun 2011 Tentang Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan :
- KESATU** : Standar Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro sebagaimana tercantum pada Lampiran Keputusan ini.
- KEDUA** : Standar Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada Diktum Kesatu sebagai pedoman dalam pelaksanaan tugas pegawai di Lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro.
- KETIGA** : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : Metro
Pada Tanggal : 14 Januari 2019

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA METRO



Dra. MARIA FITRI JAYASINGA, M.Pd

Pembina Utama Muda
NIP. 19630301 198303 2 006



PEMERINTAH KOTA METRO
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

Jl. Imam Bonjol No. 26 Kode Pos 34111, Telp (0725) 42433, Fax. (0725) 42494
Email : disdukcapilkomet@gmail.com

KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA METRO
Nomor : *020/B* /KPTS/D-11/01/2017
TENTANG
PENETAPAN MAKLUMAT PELAYANAN

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA METRO

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka membangun kepercayaan masyarakat terhadap Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil maka perlu dilakukan upaya untuk meningkatkan kualitas terhadap kualitas pelayanan publik sesuai dengan amanat dalam Undang-Undang Dasar 1945, UU No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan berbagai peraturan terkait lainnya;
- b. bahwa berdasarkan UU No.25 Tahun 2009 Pasal 22 tentang Pelayanan Publik, maka tiap-tiap Lembaga Negara yang menyelenggarakan Pelayanan Publik berkewajiban menetapkan Maklumat Pelayanan yang merupakan pernyataan kesanggupan penyelenggaraan dalam melaksanakan pelayanan;
- c. bahwa untuk menjalankan fungsi tersebut, dengan sebaik-baiknya maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil perlu menyusun dan menetapkan maklumat pelayanan yang dapat menjadi acuan/komitmen oleh seluruh pemberi pelayan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro dalam menyelenggarakan dan memberikan pelayanan publik bagi masyarakat;
- d. bahwa sesuai dengan pertimbangan dalam huruf, a, b, dan c maka perlu ditetapkan Maklumat Pelayanan dengan Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Dati II Way Kanan, Kabupaten Dati II Lampung Timur dan Kotamadya dati II Metro;
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
4. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan.
5. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan;
6. Peraturan Pemerintah Nomor 79 Tahun 2005 tentang Pedoman Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah;
7. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
8. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah;
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik Administrasi Pemerintahan;
10. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi;

11. Peraturan Daerah Kota Metro Nomor 24 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Metro;
12. Peraturan Daerah Kota Metro Nomor : 05 Tahun 2011 Tentang Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;

- Menetapkan :
- PERTAMA** : Maklumat Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro.
- KEDUA** : Maklumat Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro.
Dengan ini kami seluruh penyelenggara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro.
"MENYATAKAN SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SECARA OPTIMAL, CEPAT, TEPAT DAN AKURAT SERTA GRATIS DAN APABILA TIDAK MENEPATI JANJI INI, KAMI BERSEDIA MENERIMA SANKSI SESUAI PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN YANG BERLAKU"
- KETIGA** : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan bahwa apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan, maka diadakan perbaikan seperlunya.
- KEEMPAT** : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : Metro

Pada Tanggal : 20 April 2017

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


Dra. MARIA FITRI JAYASINGA, M.Pd

Pembina Utama Muda

NIP. 19630301 198303 2 006