

PEMERINTAH KOTA METRO

STANDAR PELAYANAN PUBLIK

MASA NORMAL DAN MASA PANDEMI COVID-19



DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA METRO

BAB I
STANDAR PELAYANAN PUBLIK (SPP)
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA METRO
TAHUN 2020

A. PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Berdasarkan Undang – Undang Nomor : 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik , bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik baik yang memberikan pelayanan kepada masyarakat secara langsung maupun tidak langsung wajib menyusun, menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan Publik sebagai tolak ukur dalam penyelenggaraan pelayananan di lingkungan masing – masing. Sebagaimana yang tercantum pada pasal 1 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, mengartikan pelayanan publik sebagai kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan penyelenggara pelayanan publik.

Dalam situasi yang berkembang saat ini penyebaran pandemic COVID-19 membuat penyelenggaraan pelayanan publik juga harus mentaati protokol kesehatan yang sudah ditetapkan pemerintah, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan salah satu unit penyelenggara pelayanan publik sehingga wajib menyusun standar pelayanan publik secara tertulis yang sesuai dengan kondisi saat ini.

Standar Pelayanan Publik dibuat adalah dalam rangka untuk pencegahan penyebaran Virus COVID-19, sehingga pemberi pelayanan dan masyarakat yang dilayani seminimal mungkin terhindar dari virus dimaksud.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro merupakan instansi pelaksana penyelenggara pelayanan yang memiliki domain fungsi pelayanan bidang administrasi kependudukan dan pencatataan sipil. Pelayanan yang diberikan bersifat pelayanan administrasi kepada masyarakat. Sebagai instansi pelaksana urusan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil merupakan salah satu urusan wajib yang harus dikelola dan dilaksanakan secara baik oleh pemerintah, dan berdasarkan pasal 11 dan pasal 12 Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah yang mengamanatkan bahwa penyelenggara urusan pemerintahan yang bersifat wajib yang berpedoman pada Standar Pelayanan Minimal dan Standar Pelayanan Publik. Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik, bahwa standar pelayanan dan maklumat pelayanan serta sistem, mekanisme dan

prosedur merupakan point-point penting yang menjadi dasar dalam pengukuran kinerja pelayanan publik suatu lembaga atau organisasi pemerintah..

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

2. Visi, Misi dan Ruang Lingkup Tugas

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

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 Governance 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.

B. MAKLUMAT PELAYANAN

Maklumat pelayanan dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota metro nomor : 020.b/KPTS/D-11/01/2020 tanggal 20 April 2020, **Dengan Ini Kami Seluruh Penyelenggara Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Metro Menyatakan Sanggup Menyelenggarakan Pelayanan Secara Optimal, Cepat, Tepat, Akurat Serta Gratis Dan Apabila Tidak Menepati Janji Ini, Kami Bersedia Menerima Sanksi Sesuai Peraturan Perundang-Undangan Yang Berlaku**

C. Motto Pelayanan :

"KITA BISA"

- K : Kerja*
- I : Inovatif*
- T : Tepat*
- A : Akurat*
- B : Bersikap*
- I : Interaktif*
- S : Sopan*
- A : Amanah*

RUANG LINGKUP TUGAS POKOK

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

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

JENIS – JENIS PELAYANAN

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

A. Bidang Pendaftaran Penduduk

meliputi jenis pelayanan yakni :

1. Penerbitan Biodata Penduduk;

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

B. Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil

Meliputi jenis pelayanan yakni :

1. Penerbitan Kutipan Akta Kelahiran;
2. Penerbitan Kutipan Akta Perkawinan;
3. Penerbitan Kutipan Akta Perceraian;

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

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, blogger.

BAB II
STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN DINAS KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL KOTA METRO

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

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

A. DASAR HUKUM :

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

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

Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan;

- i. Permendagri Nomor 14 Tahun 2015 tentang Pedoman Pendataan Penduduk Nonpermanen.
- j. Permendagri No.2 Tahun 2016 Tentang Kartu Identitas Anak (KIA);
- k. Permendagri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan.
- l. Permendagri Nomor 108 Tahun 2018 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;
- m. Permendagri Nomor 109 Tahun 2018 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil Peraturan.
- n. Permendagri Nomor 07 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring.
- o. Permendagri Nomor 96 Tahun 2019 Tentang Pendataan dan Penerbitan Dokumen Kependudukan bagi Penduduk Rentan Administrasi Kependudukan.
- p. Peraturan Daerah Kota Metro Nomor 12 Tahun 2018 tentang perubahan kedua atas Peraturan Daerah Kota Metro Nomor 5 Tahun 2011 Tentang Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;
- q. Peraturan Walikota Metro Nomor 12 Tahun 2018 Tentang Percepatan Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil Melalui Program Nyesak/Mencari, Nyesung/ Menjemput dan Ngattak/Mengantar .
- r. Peraturan Walikota Metro Nomor 13 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Metro Nomor 06 Tahun 2016 Tentang Tatacara Penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA)
- s. Peraturan Walikota Metro Nomor 25 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Kependudukan.

B. PERSYARATAN PELAYANAN

1. PELAYANAN DI BIDANG PENDAFTARAN KEPENDUDUKAN :

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

Persyaratan yang dibutuhkan untuk melaksanakan pelayanan – pelayanan adalah sebagai berikut

:

a. Perubahan Biodata Penduduk

Persyaratan Pelayanan :

1. Dilampiri dokumen administrasi Kependudukan :
 - Kutipan Akta Kelahiran
 - Ijazah / STTB.
 - KK.
 - KTP-el.
 - Kutipan Akta Perkawinan / Buku Nikah.
 - Kutipan Akta Perceraian.
 - Dokumen pendukung lainnya.
2. Pencatatan biodata penduduk bagi WNI yang datang dari Luar Negeri berupa :
 - Paspor.
 - Dokumen Pengganti Paspor
3. Pencatatan biodata penduduk bagi Orang Asing yang memiliki ijin tinggal terbatas dan Orang Asing yang memiliki tinggal tetap, syaratnya berupa :
 - Paspor
 - Kartu Ijin Tinggal Terbatas/ Kartu Ijin Tinggal Tetap

b. Pelayanan Kartu Keluarga (KK)

➤ Pelayanan Kartu Keluarga (KK) Baru

Persyaratan :

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

➤ Perubahan / Penambahan Anggota Keluarga: Persyaratan :

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

➤ Anggota Keluarga yang Numpang (Famili lain)

Persyaratan :

- 1) Kartu Keluarga asli yang akan ditumpang.
- 2) Surat keterangan pindah datang.

- 3) Surat keterangan datang dari LN bagi WNI (SKDLN).

➤ **Perubahan / Pengurangan Anggota Keluarga.**

Persyaratan :

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

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.

d. Kartu Identitas Anak (KIA)

Persyaratan :

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

e. Surat Keterangan Pindah Datang

Persyaratan :

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

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

Persyaratan :

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

g. Pendataan penduduk Nonpermanen

- 1) KTP-el;

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

2. PELAYANAN DI BIDANG PENCATATAN SIPIL :

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

a. Pelayanan Akta Kelahiran

Persyaratan :

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

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

Bagi Warga Negara Asing (WNA) syarat 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 :

Mengisi formulir F2.01 dengan melampirkan :

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

c. Akta Perkawinan

Persyaratan :

Mengisi formulir F-2.01 dengan melampirkan :

- 1) Surat keterangan untuk kawin dari Kelurahan
- 2) Surat kawin menurut tata cara pemuka agama.

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

Bagi Warga Negara Asing (WNA) ditambah :

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

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

d. Akta Perceraian

Persyaratan :

Mengisi formulir F-2.1 dengan melampirkan :

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

e. Akta Kematian

Persyaratan :

Mengisi Formulir F-2.04 dengan melampirkan :

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

f. Akta Pengesahan Anak

Persyaratan :

Mengisi Formulir F2.01 dengan melempirkan :

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

g. Akta Pengakuan Anak

Persyaratan :

Mengisi Formulir F2.01 dan F2.10 dengan melampirkan

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

h. Pengangkatan Anak

Persyaratan :

Mengisi Formulir F2.01 dengan melampirkan :

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

i. Surat Keterangan Ganti Nama

Persyaratan :

Mengisi Formulir F2.01 dengan Melampirkan :

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

j. Surat Keterangan Belum Kawin

Persyaratan :

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

k. Kutipan Ke-II Akta-akta Pencatatan Sipil

Persyaratan :

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

l. Pencatatan Kelahiran Diluar Negeri

Persyaratan :

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

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

Persyaratan :

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

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

n. Pencatatan Perkawinan di Luar Negeri

Persyaratan :

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

o. Pencatatan Kematian di Luar Negeri

Persyaratan :

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

p. Pencatatan Perceraian di Luar Negeri

Persyaratan :

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

q. Perubahan Status Kewarganegaraan WNA ke WNI

Persyaratan :

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

r. Perubahan Status Kewarganegaraan dari WNI ke WNA

Persyaratan :

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

C. SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR PELAYANAN

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

		<p>dokumen di disdukcapil</p> <p>12) Kepala Disdukcapil menerbitkan dan menandatangani dokumen.</p> <p>13) Penyerahan dokumen yang sudah selesai kepada Pemohon.</p>
B.	7. Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el)	<p>1) Petugas melakukan verifikasi bio data yang bersangkutan apabila ada kekeliruan maka dilakukan edit data dengan dilampiri bukti pendukung (akte kelahiran/ akta nikah/akta cerai/ ijazah)</p> <p>2) Apabila perubahan bio data menyangkut perubahan tanggal lahir dan jenis kelamin maka edit data harus dilakukan di data center server di Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil tetapi apabila di luar hal tersebut edit data bisa langsung dilakukan di Kecamatan</p> <p>3) Pemohon melakukan perekaman data KTP-el, sidik jari iris mata di Kecamatan/Disdukcapil</p> <p>4) Petugas di Dinas melakukan pencetakan KTP-el</p> <p>5) 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	<p>1) Penduduk mengajukan berkas kepada petugas</p>

	Pencatatan Sipil	2) Berkas diverifikasi dan distempel legalisir 3) Kabid/ Kasi menandatangani berkas 4) Penyerahan berkas legalisir kepada pemohon
F.	1. Penerbitan Kutipan Akta Kelahiran; 2. Program Inovasi Bayi Lahir 3 in 1 (<i>Akta Kelahiran, KK dan KIA</i>) 3. Penerbitan Kutipan Akta Perkawinan; 4. Penerbitan Kutipan Akta Perceraian; 5. Penerbitan Kutipan Akta Kematian; 6. Penerbitan Kutipan Akta Pengesahan Anak; 7. Penerbitan Kutipan Akta Pengakuan Anak; 8. Penerbitan Kutipan Akta Pengangkatan Anak; 9. Penerbitan Surat Keterangan Ganti Nama; 10. Penerbitan Surat Keterangan Belum Kawin; 11. Penerbitan Kutipan Ke-II Akta – akta Pencatatan Sipil; 12. Pencatatan Kelahiran di Luar Negeri 13. Penerbitan Surat Tanda Laporan Pencatatan Sipil yang terjadi di Luar Negeri; 14. Pencatatan Perkawinan Luar Negeri 15. Pencatatan Kematian Luar Negeri	1) Penduduk mengambil nomor antrian 2) Penduduk mengisi dan menandatangani formulir permohonan dilengkapi dengan persyaratan yang dibutuhkan dan diserahkan kepada petugas loket. 3) Petugas loket melakukan verifikasi data permohonan dan menetapkan denda administrasi jika ada. 4) Pemohon membayar denda administrasi sesuai dengan yang ditetapkan jika ada. 5) Paraf oleh Kasi / Kabid untuk penerbitan dokumen di disdukcapil 6) Petugas melakukan pencetakan dokumen 7) Paraf oleh Kasi dan Kabid untuk penerbitan dokumen di disdukcapil 8) Kepala Disdukcapil menerbitkan dan menandatangani dokumen. 9) Penyerahan dokumen yang sudah selesai kepada Pemohon.

D. JANGKA WAKTU PENYELESAIAN

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

seluruh Jenis pelayanan,

Kecuali untuk jenis pelayanan berikut ini :

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

Waktu Pelayanan :

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

- **Tempat pelayanan :**

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

E. BIAYA RETRIBUSI

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

F. PRODUK PELAYANAN

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

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

2. Program Inovasi Bayi Lahir 3 in 1 (*Akta Kelahiran, KK dan KIA*);
3. Penerbitan Kutipan Akta Perkawinan;
4. Penerbitan Kutipan Akta Perceraian;
5. Penerbitan Kutipan Akta Kematian;
6. Penerbitan Kutipan Akta Pengesahan Anak;
7. Penerbitan Kutipan Akta Pengakuan Anak;
8. Penerbitan Kutipan Akta Pengangkatan Anak;
9. Penerbitan Surat Keterangan Ganti Nama;
10. Penerbitan Surat Keterangan Belum Kawin;
11. Penerbitan Kutipan Ke-II Akta – akta Pencatatan Sipil;
12. Pencatatan Kelahiran di Luar Negeri;
13. Penerbitan Surat Tanda Laporan Pencatatan Sipil yang terjadi di Luar Negeri;
14. Pencatatan Perkawinan Luar Negeri;
15. Pencatatan Kematian Luar Negeri;
16. Pencatatan Perceraian di Luar Negeri;
17. Surat Keterangan Perkawinan bagi Pasangan yang salah satunya telah meninggal dunia;
18. Perubahan Status Kewarganegaraan dari WNA ke WNI;
19. Perubahan Status Kewarganegaraan dari WNI ke WNA;

G. SARANA DAN PRASARANA

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

1. Gedung Pelayanan yang Representatif ber AC;
2. Ruangan ber AC
3. Mesin Antrian
4. Kursi Tunggu
5. Televisi
6. Monitor Lacak Dokumen (LADO)
7. Wifi
8. Meja Tulis Pelayanan
9. Card Reader
10. Toilet Umum
11. Toilet Disabilitas
12. Ruang Laktasi (khusus ibu menyusui)
13. Pojok Rokok;
14. Air Minum;
15. Music Player
16. Mushola

17. Kursi roda dan tongkat
18. Brosur / leaflet;
19. Halaman parkir yang luas;
20. Parkir gratis;
21. Sarana bermain anak
22. Komputer aplikasi SIAK versi 7.3.4

H. KOMPETENSI :

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

I. PENGAWASAN

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

J. PENGADUAN DAN SARAN

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

K. JUMLAH PELAKSANA

Adapun jumlah Pegawai atau Pelaksana yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro berjumlah 38 orang dan Tenaga Kontrak 24 Orang.

L. JAMINAN PELAYANAN

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

M. JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN

- a. Dokumen kependudukan yang diterbitkan dan dapat dipertanggungjawabkan secara yuridis formal oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
- b. Alat Pemadam Api Ringan (APAR)
- c. Jalur Evakuasi Darurat Bencana
- d. Kotak P3K
- e. Pengawasan ruang pelayanan dan parkir dilengkapi CCTV

N. EVALUASI KINERJA PELAKSANA

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

BAB III

PENUTUP

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

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

Metro, 26 Maret 2020

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



Dra. MARIA FITRIJAYASINGA, M.Pd

Pembina Utama Muda

NIP. 19630301 1983032006



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

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"> 1. Telah Berusia 17 (tujuh belas) tahun atau sudahmenikah atau pernah menikah 2. Mengisi formulir F1.21 Permohonan Pembuatan KTP-el <p>KTP-el Hilang</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Kehilangan dari Kepolisian (apabila KTP-el Hilang) 2. Fotocopy KK apabila KTP-el Hilang. <p>KTP-el Pindah Datang</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Fotocopy KK 2. KTP-el Asli asal Daerah <p>KTP-el Perubahan Element Data</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Fotocopy KK <p>KTP-el Rusak Fisik</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. KTP-el Asli yang rusak 2. Fotocopy KK <p>KTP-el Asing</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Fotocopy KK 	<p>KTP-el Baru</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Telah Berusia 17 (tujuh belas) tahun atau sudahmenikah atau pernah menikah 2. Mengisi formulir F1.21 Permohonan Pembuatan KTP-el <p>KTP-el Hilang</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Kehilangan dari Kepolisian apabila KTP-el Hilang (scan). 2. Kartu Keluarga (scan)
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur		
4	Jangka Waktu Pelayanan	<p>Masa Normal 10 -15 Menit</p> <p>Masa Pandemi COVID-19</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pendaftaran Online Via Whatsapp 5 Menit (Nomor yang tertera di Pengumuman) - Proses Verifikasi dan Penerbitan 5 Menit - Pengambilan Dokumen 5 Menit (Sesuai Protap Covid-19) <p>sejak berkas dinyatakan lengkap dan diterima oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro</p>	

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

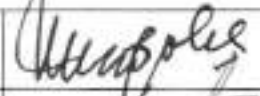
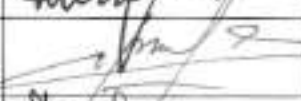
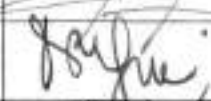
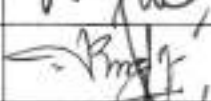

Standar Pelayanan Publik Bagian *Manufacturing*

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

		<p>dan Penerbitan Dokumen Kependudukan bagi Penduduk Rentan Administrasi Kependudukan.</p> <p>o. Peraturan Daerah Kota Metro Nomor 12 Tahun 2018 tentang perubahan kedua atas Peraturan Daerah Kota Metro Nomor 5 Tahun 2011 Tentang Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</p> <p>p. Peraturan Walikota Metro Nomor 12 Tahun 2018 Tentang Percepatan Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil Melalui Program Nyesak/Mencari, Nyesung/ Menjemput dan Ngattak/Mengantar .</p> <p>q. Peraturan Walikota Metro Nomor 13 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Metro Nomor 06 Tahun 2016 Tentang Tatacara Penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA)</p> <p>r. Peraturan Walikota Metro Nomor 25 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.</p>
2	Sarana Prasarana / fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Gedung Pelayanan yang Representatif 2. Ruang Ber AC 3. Kursi Tunggu 4. Televisi 5. WIFI 6. Meja Tulis Pelayanan 7. Mesin Antri 8. Card Reader 9. Toilet Bersih 10. Toilet Disabilitas 11. Ruang Laktasi 12. Musik Player 13. Kursi Roda dan Tongkat 14. Sarana Bermain Anak 15. Formulir F2.41 16. Ballpoint 17. Komputer aplikasi SIAK versi 7.3.4 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 KTP-el 1 orang. 3. Petugas yang menyerahkan KTP-el 1 orang.
4	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kompetensi umum yang dibutuhkan sbb : <ul style="list-style-type: none"> - Minimal Pendidikan formal SMA/ D3 - Persyaratan fisik sehat, ramah dan tanggap , teliti 2. Kompetensi Bidang : <ul style="list-style-type: none"> - Berorientasi Pada Pelayanan - Empatik - Komunikatif - Perbaikan Terus – Menerus - Semangat Untuk Berprestasi 3. Kompetensi Skill <ul style="list-style-type: none"> - SDM yang memiliki ketrampilan dan pengetahuan komputer dan aplikasi SIAK
5	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi Atasan Langsung. 2. CCTV 3. Apel Pagi dan Apel Sore, serta Absen

		4. Briefing 5. Dilakukan Sistem Pengendalian Internal dan Pengawasan fungsional dari Inspektorat Kota Metro.
6	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan Sesuai SP dan SOP 2. Sesuai Maklumat 3. KTP-el yang diterbitkan diberikan cepat, tepat lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan dan dipergunakan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	- KTP-el dapat dipertanggungjawabkan secara yuridis formal oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. - Alat Pemadam Api Ringan (APAR) - Jalur Evakuasi Darurat Bencana - Kotak P3K - Pengawasan ruang pelayanan dan parkir dilengkapi CCTV - Jaminan Keamanan Data Pemohon melalui ruang arsip.
8	Evaluasi Kinerja Penyelenggara	1. Evaluasi dan pengawasan terhadap kegiatan dilakukan setiap saat jika terjadi kesalahan dan perubahan atas peraturan pelaksanaan 2. Evaluasi melalui Survei Indek Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dilakukan disetiap semester I dan II 3. Evaluasi melalui monitoring, evaluasi dan pelaporan (Monev) di 22 kelurahan dan 5 Kecamatan

Metro, 26 Maret 2020
 Pimpinan Penyelenggara Pelayanan

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

MENGESAHKAN
KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA METRO



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



STANDAR PELAYANAN PENERBITAN KARTU KELUARGA (KK)

No	Komponen	Uraian	
		PENERBITAN KARTU KELUARGA	PELAYANAN ON-LINE PENERBITAN KARTU KELUARGA
1	Produk		
2	Persyaratan	<p>A. Pelayanan Kartu Keluarga (KK) Baru</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mengisi formulir F-1.01, F-1.15, F-1.38, F-1.39 2. 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 Golongan Darah dari Puskesmas/PMI/ Medis <p>B. Perubahan / Penambahan Anggota Keluarga:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mengisi formulir F-1.06 2. Akta Kelahiran. 3. Kartu Keluarga (KK) Lama yang Asli. 4. Ijazah. 5. Fotoopi/Kutipan Akte Perkawinan 6. Surat Keterangan Golongan Darah dari Puskesmas/PMI/ Medis <p>C. Anggota Keluarga yang Numpang (Famili lain)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mengisi formulir F-1.06, F-1.16, F-1.38, F-1.39 2. Kartu Keluarga asli yang akan ditumpang. 3. Surat keterangan pindah datang. 4. Surat keterangan datang dari LN bagi WNI 	<p>A. Pelayanan Kartu Keluarga (KK) Baru</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mengisi Aplikasi formulir F-1.01, F-1.15, F-1.38, F-1.39 2. 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 Golongan Darah dari Puskesmas/PMI/Medis <ol style="list-style-type: none"> 1. Kartu Keluarga (KK) Lama yang Asli. 2. Surat Keterangan Kematian/ Akta Kematian(scan). 3. Surat Keterangan Pindah Keluar(scan) 4. Surat Keterangan Golongan Darah dari Puskesmas/PMI/ Medis

		<p>(SKDLN).</p> <ol style="list-style-type: none"> 5. Fotocopi /Kutipan Akte Perkawinan. 6. Surat Keterangan Golongan Darah dari Puskesmas/PMI/ Medis <p>D. Perubahan / Pengurangan Anggota Keluarga.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mengisi formulir F-1.23, F-1.24 dst 2. Kartu Keluarga (KK) Lama yang Asli. 3. Surat Keterangan Kematian/ Akta Kematian. 4. Surat Keterangan Pindah Keluar 5. Fotocopi /Kutipan Akte Perkawinan 6. Surat Keterangan Golongan Darah dari Puskesmas/PMI/ Medis <p>E. Kartu Keluarga Hilang</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mengisi formulir F-1.16 2. Surat Kehilangan dari Kepolisian 3. Buku Induk Penduduk dari Kelurahan 4. Foto Kopi KK 5. Fotocopi/Kutipan Akte Perkawinan 6. Surat Keterangan Golongan Darah dari Puskesmas/PMI/ Medis 	
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<pre> graph TD A[Pemohon mengambil no antrian] --> B[Penduduk membawa surat pengantar dari Kelurahan] B --> C[Penduduk mengisi dan menandatangani formulir permohonan] C --> D[Pemohon membayar denda administrasi sesuai dengan yang ditetapkan jika ada.] D --> E[Penyerahan dokumen yang sudah selesai kepada Pemohon.] </pre>	<pre> graph TD A[Pemohon mengisi aplikasi yang disediakan di http://dukcapil.metrokota.go.id] --> B[Penduduk mengupload scan dokumen yang diperlukan] B --> C[Pemohon mengambil Kartu Keluarga di Dukcapil] </pre>
4	Jangka Waktu Pelayanan	<p>Masa Normal 20 -30 Menit</p> <p>Masa Pandemi COVID-19</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pendaftaran Online Via Whatsapp (Nomor yang tertera di Pengumuman) 5 Menit 	

		<ul style="list-style-type: none"> - Proses Verifikasi dan Penerbitan 20 Menit - Pengambilan Dokumen 5 Menit <p>(Sesuai Protap Covid-19)</p> <p>sejak berkas dinyatakan lengkap dan diterima oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro</p>
5	Biaya	Tidak Dikenakan Biaya/ GRATIS , seluruh biaya penerbitan Kartu Keluarga dibebankan kepada Dana Alokasi Khusus Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan dan saran lewat Kotak Saran. 2. Saran dan Pengaduan dilakukan secara tertulis kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. 3. Saran dan Pengaduan <ul style="list-style-type: none"> • Website : http://dukcapil.metrokota.go.id • Blogger : http://dukcapilkotametro.blogspot.co.id • Facebook : Dinas Dukcapil Kota Metro

Standar Pelayanan Publik Bagian Manufacturing

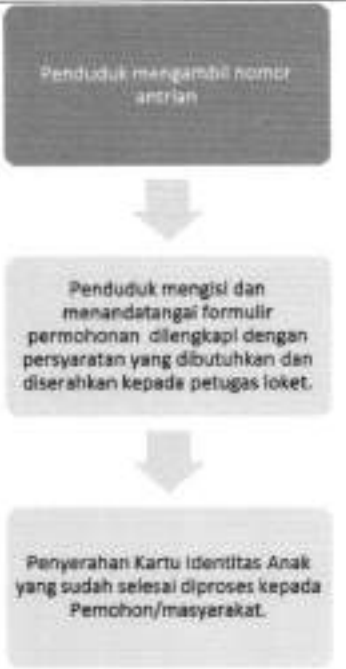

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> a. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik; b. Undang – Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan; c. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun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

		<p>m. Permendagri Nomor 07 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring.</p> <p>n. Permendagri Nomor 96 Tahun 2019 Tentang Pendataan dan Penerbitan Dokumen Kependudukan bagi Penduduk Rentan Administrasi Kependudukan.</p> <p>o. Peraturan Daerah Kota Metro Nomor 12 Tahun 2018 tentang perubahan kedua atas Peraturan Daerah Kota Metro Nomor 5 Tahun 2011 Tentang Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</p> <p>p. Peraturan Walikota Metro Nomor 12 Tahun 2018 Tentang Percepatan Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil Melalui Program Nyesak/Mencari, Nyesung/ Menjemput dan Ngattak/Mengantar .</p> <p>q. Peraturan Walikota Metro Nomor 13 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Metro Nomor 06 Tahun 2016 Tentang Tatacara Penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA)</p> <p>r. Peraturan Walikota Metro Nomor 25 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.</p>
2	Sarana Prasarana / fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Gedung Pelayanan yang Representatif 2. Ruang Ber AC 3. Kursi Tunggu 4. Televisi 5. WIFI 6. Meja Tulis Pelayanan 7. Mesin Antri 8. Card Reader 9. Toilet Bersih 10. Toilet Disabilitas 11. Ruang Laktasi 12. Musik Player 13. Kursi Roda dan Tongkat 14. Sarana Bermain Anak 15. Formulir F2.41 16. Ballpoint 17. Komputer aplikasi SIAK versi 7.3.4 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 KTP-el 1 orang. 3. Petugas yang menyerahkan dokumen Kartu Keluarga 1 orang.
4	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kompetensi umum yang dibutuhkan sbb : <ul style="list-style-type: none"> - Minimal Pendidikan formal SMA/ D3 - Persyaratan fisik sehat, ramah dan tanggap , teliti 2. Kompetensi Bidang : <ul style="list-style-type: none"> - Berorientasi Pada Pelayanan - Empatik - Komunikatif - Perbaikan Terus – Menerus - Semangat Untuk Berprestasi 3. Kompetensi Skill <ul style="list-style-type: none"> - SDM yang memiliki ketrampilan dan pengetahuan komputer dan aplikasi SIAK



STANDAR PELAYANAN PENERBITAN KARTU IDENTITAS ANAK (KIA)

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

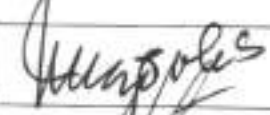

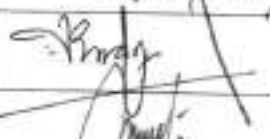


3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur		
4	Jangka Waktu Pelayanan	<p>Masa Normal 10-15 Menit</p> <p>Masa Pandemi COVID-19</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pendaftaran Online Via Whatsapp 5 Menit (Nomor yang tertera di Pengumuman) - Proses Verifikasi dan Penerbitan 5 Menit - Pengambilan Dokumen 5 Menit (Sesuai Protap Covid-19) <p>sejak berkas dinyatakan lengkap dan diterima oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro</p>	
5	Biaya	Tidak Dikenakan Biaya/ GRATIS , seluruh biaya penerbitan KIA dibebankan kepada Dirjen Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri RI.	
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<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 	

Standar Pelayanan Publik Bagian *Manufacturing*

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

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 Kartu Keluarga yang diterbitkan diberikan cepat, tepat lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan dan dipergunakan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Kartu Keluarga dapat dipertanggungjawabkan secara yuridis formal oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. - Alat Pemadam Api Ringan (APAR) - Jalur Evakuasi Darurat Bencana - Kotak P3K - Pengawasan ruang pelayanan dan parkir dilengkapi CCTV - Jaminan Keamanan Data Pemohon melalui ruang arsip.
8	Evaluasi Kinerja Penyelenggara	<ol style="list-style-type: none"> 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, 26 Maret 2020
Pimpinan Penyelenggara Pelayanan

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

MENGESAHKAN
KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA METRO



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

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

		14. Sarana Bermain Anak 15. Formulir F2.41 16. Ballpoint 17. Komputer aplikasi SIAK versi 7.3.4 18. Printer 19. Meja Tulis Pelayanan 20. Rak Dokumen Permohonan Akta Pencatatan Sipil
3	Jumlah Pelaksana	1. Penerima berkas memverifikasi dan validasi persyaratan 1 orang. 2. Petugas entry KIA 1 orang. 3. Petugas yang menyerahkan KIA 1 orang.
4	Kompetensi Pelaksana	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. KIA yang diterbitkan diberikan cepat, tepat lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan dan dipergunakan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	- KIA dapat dipertanggungjawabkan secara yuridis formal oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. - Alat Pemadam Api Ringan (APAR) - Jalur Evakuasi Darurat Bencana - Kotak P3K - Pengawasan ruang pelayanan dan parkir dilengkapi CCTV - Jaminan Keamanan Data Pemohon melalui ruang arsip.
8	Evaluasi Kinerja Penyelenggara	1. Evaluasi dan pengawasan terhadap kegiatan dilakukan setiap saat jika terjadi kesalahan dan perubahan atas peraturan pelaksanaan 2. Evaluasi melalui Survei Indek Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dilakukan disetiap semester I dan II 3. Evaluasi melalui monitoring, evaluasi dan pelaporan (Monev) di 22 kelurahan dan 5 Kecamatan

Metro, 26 Maret 2020
Pimpinan Penyelenggara Pelayanan

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

MENGESAHKAN
KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA METRO



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



STANDAR PELAYANAN PENDATAAN DAN PELAYANAN PENDUDUK RENTAN ADMINITRASI

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

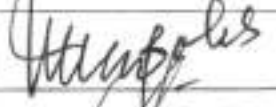
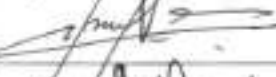
Standar Pelayanan Publik Bagian *Manufacturing*

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

2	Sarana Prasarana / fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Gedung Pelayanan yang Representatif 2. Ruang Ber AC 3. Kursi Tunggu 4. Televisi 5. WIFI 6. Meja Tulis Pelayanan 7. Mesin Antri 8. Card Reader 9. Toilet Bersih 10. Toilet Disabilitas 11. Ruang Laktasi 12. Musik Player 13. Kursi Roda dan Tongkat 14. Sarana Bermain Anak 15. Formulir F2.41 16. Ballpoint 17. Komputer aplikasi SIAK versi 7.3.4 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 dan dipergunakan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Pendataan dan Pelayanan Penduduk Rentan Permanen dapat dipertanggungjawabkan secara

		yuridis formal oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. - Alat Pemadam Api Ringan (APAR) - Jalur Evakuasi Darurat Bencana - 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 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dilakukan disetiap semester I dan II 3. Evaluasi melalui monitoring, evaluasi dan pelaporan (Monev) di 22 kelurahan dan 5 Kecamatan

Metro, 26 Maret 2020
 Pimpinan Penyelenggara Pelayanan

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

MENGESAHKAN
KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA METRO



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



STANDAR PELAYANAN PENDATAAN PENDUDUK NONPERMANEN

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Produk	PENDATAAN PENDUDUK NONPERMANEN
2	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none">1. Surat Pengantar RT/RW2. Pendataan Penduduk Nonpermanen;3. Kartu Keluarga dan dokumen pendukung lainnya;4. Mengisi F.4-01 yaitu Formulir pendataan penduduk Non Permanen5. Mengisi F.4-02 yaitu Formulir data anggota keluarga yang dibawa6. Mengisi F.4-03 yaitu Formulir laporan rekapitulasi penduduk non permanen nasional7. Mengisi F.4-04 yaitu Formulir laporan rekapitulasi penduduk non permanen propinsi8. Mengisi F.4-05 yaitu Formulir laporan rekapitulasi penduduk non permanen Kota/kab.
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<pre>graph TD; A[Pemohon Mengambil no antrian] --> B[Penduduk mengisi dan menandatangani formulir permohonan]; B --> C[Penyerahan dokumen yang sudah selesai kepada Pemohon.];</pre>
4	Jangka Waktu Pelayanan	Masa Normal 20 -30 Menit Masa Pandemi COVID-19 <ul style="list-style-type: none">- Pendaftaran Online Via Whatsapp 5 Menit (Nomor yang tertera di Pengumuman)- Proses Verifikasi dan Penerbitan 20 Menit- Pengambilan Dokumen 5 Menit (Sesuai Protap Covid-19) sejak berkas dinyatakan lengkap dan diterima oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro
5	Biaya	Tidak Dikenakan Biaya/ GRATIS , seluruh biaya penerbitan Pendataan Penduduk Nonpermanen dibebankan kepada Dana Alokasi Khusus Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kota Metro
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ol style="list-style-type: none">1. Pengaduan dan saran lewat Kotak Saran.2. Saran dan Pengaduan dilakukan secara tertulis kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.3. Saran dan Pengaduan<ul style="list-style-type: none">• Website : http://dukcapil.metrokota.go.id• Blogger : http://dukcapilkotametro.blogspot.co.id• Facebook : Dinas Dukcapil Kota Metro

Standar Pelayanan Publik Bagian *Manufacturing*

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

		<ol style="list-style-type: none"> 5. WIFI 6. Meja Tulis Pelayanan 7. Mesin Antri 8. Card Reader 9. Toilet Bersih 10. Toilet Disabilitas 11. Ruang Laktasi 12. Musik Player 13. Kursi Roda dan Tongkat 14. Sarana Bermain Anak 15. Formulir F2.41 16. Ballpoint 17. Komputer aplikasi SIAK versi 5.0 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"> 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 Penduduk Nonpermanen yang diterbitkan diberikan cepat, tepat lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan dan dipergunakan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Pendataan Penduduk Nonpermanen dapat dipertanggungjawabkan secara yuridis formal oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. - Alat Pemadam Api Ringan (APAR) - Jalur Evakuasi Darurat Bencana - Kotak P3K - Pengawasan ruang pelayanan dan parkir dilengkapi CCTV - Jaminan Keamanan Data Pemohon melalui ruang arsip.
8	Evaluasi Kinerja Penyelenggara	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi dan pengawasan terhadap kegiatan dilakukan setiap saat jika terjadi kesalahan dan

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

Metro, 26 Maret 2020

Pimpinan Penyelenggara Pelayanan

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

MENGESAHKAN
KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA METRO


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



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

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 Ditumpang (Penduduk Pindah Sendiri).8. Pemohon datang sendiri atau diwakilkan oleh keluarga dengan menyertakan surat kuasa bermetrai Rp.6.000,- <p>➤ Bagi yang datang dari Luar Negeri persyaratan di tambah</p> <ol style="list-style-type: none">9. 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 Kelurahan dengan membawa berkas permohonan F-1.35 dan F-1.36 yang ditanda tangani oleh Camat dengan menyerahkan surat pindah asli dari tempat asal belum melebihi 30 (tiga puluh) hari dari diterbitkan.]; D --> E[Pemohon membayar denda administrasi sesuai dengan yang ditetapkan jika ada.]; E --> F[Penyerahan dokumen yang sudah selesai kepada pemohon.];</pre>
4	Jangka Waktu Pelayanan	<p>Masa Normal 20 -30 Menit</p> <p>Masa Pandemi COVID-19</p> <ul style="list-style-type: none">- Pendaftaran Online Via Whatsapp (Nomor yang tertera di Pengumuman) 5 Menit- Proses Verifikasi dan Penerbitan 20 Menit- Pengambilan Dokumen (Sesuai Protap Covid-19) 5 Menit

		sejak berkas dinyatakan lengkap dan diterima oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro
5	Biaya	Tidak Dikenakan Biaya/ GRATIS , seluruh biaya penerbitan Surat Keterangan Pindah Datang (SKPWN) dibebankan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan dan saran lewat Kotak Saran. 2. Saran dan Pengaduan dilakukan secara tertulis kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. 3. Saran dan Pengaduan <ul style="list-style-type: none"> • Website : http://dukcapil.metrokota.go.id • Bloger : http://dukcapilkotametro.blogspot.co.id • Facebook : Dinas Dukcapil Kota Metro

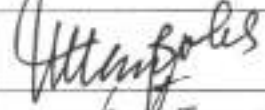

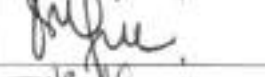
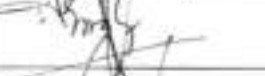

Standar Pelayanan Publik Bagian Manufacturing

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> a. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik; b. Undang – Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan; c. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Adminstrasi Kependudukan. d. Perpres Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; e. Permendagri Nomor 19 Tahun 2012 tentang Pedoman Pendokumentasian Hasil Pendaftaran Penduduk Pencatatan Sipil; f. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2012 Tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan; g. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan; h. Permendagri Nomor 14 Tahun 2015 tentang Pedoman Pendataan Penduduk Nonpermanen. i. Permendagri No.2 Tahun 2016 Tentang Kartu Identitas Anak (KIA); j. Permendagri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Adminstrasi Kependudukan. k. Permendagri Nomor 108 Tahun 2018 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; l. Permendagri Nomor 109 Tahun 2018 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil Peraturan. m. Permendagri Nomor 07 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring. n. Permendagri Nomor 96 Tahun 2019 Tentang Pendataan dan Penerbitan Dokumen Kependudukan bagi Penduduk Rentan Administrasi Kependudukan. o. Peraturan Daerah Kota Metro Nomor 12 Tahun 2018

		<p>tentang perubahan kedua atas Peraturan Daerah Kota Metro Nomor 5 Tahun 2011 Tentang Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</p> <p>p. Peraturan Walikota Metro Nomor 12 Tahun 2018 Tentang Percepatan Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil Melalui Program Nyesak/Mencari, Nyesung/ Menjemput dan Ngaitak/Mengantar .</p> <p>q. Peraturan Walikota Metro Nomor 13 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Metro Nomor 06 Tahun 2016 Tentang Tatacara Penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA)</p> <p>r. Peraturan Walikota Metro Nomor 25 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.</p>
2	Sarana Prasarana / fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Gedung Pelayanan yang Representatif 2. Ruang Ber AC 3. Kursi Tunggu 4. Televisi 5. WIFI 6. Meja Tulis Pelayanan 7. Mesin Antri 8. Card Reader 9. Toilet Bersih 10. Toilet Disabilitas 11. Ruang Laktasi 12. Musik Player 13. Kursi Roda dan Tongkat 14. Sarana Bermain Anak 15. Formulir F2.41 16. Ballpoint 17. Komputer aplikasi SIAK versi 7.3.4 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 Surat Keterangan Pindah Datang (SKPWN) 1 orang. 3. Petugas yang menyerahkan Surat Keterangan Pindah Datang (SKPWN) 1 orang.
4	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kompetensi umum yang dibutuhkan sbb : <ul style="list-style-type: none"> - Minimal Pendidikan formal SMA/ D3 - Persyaratan fisik sehat, ramah dan tanggap , teliti 2. Kompetensi Bidang : <ul style="list-style-type: none"> - Berorientasi Pada Pelayanan - Empatik - Komunikatif - Perbaikan Terus – Menerus - Semangat Untuk Berprestasi 3. Kompetensi Skill <ul style="list-style-type: none"> - SDM yang memiliki ketrampilan dan pengetahuan komputer dan aplikasi SIAK
5	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi Atasan Langsung. 2. CCTV 3. Apel Pagi dan Apel Sore, serta Absen 4. Briefing 5. Dilakukan Sistem Pengendalian Internal dan Pengawasan fungsional dari Inspektorat Kota Metro.
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan Sesuai SP dan SOP

		2. Sesuai Maklumat 3. Surat Keterangan Pindah Datang (SKPWNl) yang diterbitkan diberikan cepat, tepat lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan dan dipergunakan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Surat Keterangan Pindah Datang (SKPWNl) dapat dipertanggungjawabkan secara yuridis formal oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. - Alat Pemadam Api Ringan (APAR) - Jalur Evakuasi Darurat Bencana - Kotak P3K - Pengawasan ruang pelayanan dan parkir dilengkapi CCTV - Jaminan Keamanan Data Pemohon melalui ruang arsip.
8	Evaluasi Kinerja Penyelenggara	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, 26 Maret 2020
 Pimpinan Penyelenggara Pelayanan

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

MENGESAHKAN
KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA METRO



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



STANDAR PELAYANAN PERUBAHAN BIO DATA PENDUDUK

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">- Paspor- Kartu Ijin Tinggal Terbatas/ Kartu Ijin Tinggal Tetap
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<pre>graph TD; A[Penduduk membawa Surat Pengantar dari kelurahan] --> B[Penduduk mengisi dan menandatangani Formulir Permohonanan]; B --> C[Berkas dan Formulir penduduk dibawa penduduk ke Kecamatan/ disdukcapil]; C --> D[Penyerahan dokumen yang sudah selesai kepada pemohon];</pre>
4	Jangka Waktu Pelayanan	<p>Masa Normal 20 -30 Menit</p> <p>Masa Pandemi COVID-19</p> <ul style="list-style-type: none">• Pendaftaran Online Via Whatsapp 5 Menit (Nomor yang tertera di Pengumuman)• Proses Verifikasi dan Penerbitan 20 Menit• Pengambilan Dokumen 5 Menit (Sesuai Protap Covid-19) <p>sejak berkas dinyatakan lengkap dan diterima oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro</p>
5	Biaya	Tidak Dikenakan Biaya/ GRATIS , seluruh biaya penerbitan

		Biodata Penduduk dibebankan kepada Dirjen Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri RI
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan dan saran lewat Kotak Saran. 2. Saran dan Pengaduan dilakukan secara tertulis kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. 3. Saran dan Pengaduan <ul style="list-style-type: none"> • Website : http://dukcapil.metrokota.go.id • Bloger : http://dukcapilikotametro.blogspot.co.id • Facebook : Dinas Dukcapil Kota Metro

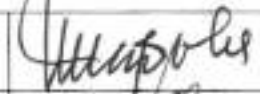
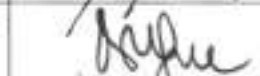

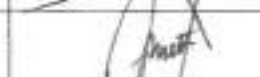
Standar Pelayanan Publik Bagian *Manufacturing*

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

		<p>p. Peraturan Walikota Metro Nomor 12 Tahun 2018 Tentang Percepatan Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil Melalui Program Nyesak/Mencari, Nyesung/ Menjemput dan Ngattak/Mengantar .</p> <p>q. Peraturan Walikota Metro Nomor 13 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Metro Nomor 06 Tahun 2016 Tentang Tatacara Penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA)</p> <p>r. Peraturan Walikota Metro Nomor 25 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.</p>
2	Sarana Prasarana / fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Gedung Pelayanan yang Representatif 2. Ruang Ber AC 3. Kursi Tunggu 4. Televisi 5. WIFI 6. Meja Tulis Pelayanan 7. Mesin Antri 8. Card Reader 9. Toilet Bersih 10. Toilet Disabilitas 11. Ruang Laktasi 12. Musik Player 13. Kursi Roda dan Tongkat 14. Sarana Bermain Anak 15. Formulir F2.41 16. Ballpoint 17. Komputer aplikasi SIAK versi 5.0 18. Printer 19. Meja Tulis Pelayanan 20. Rak Dokumen Permohonan Akta Pencatatan Sipil
3	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penerima berkas memverifikasi dan validasi persyaratan 1 orang. 2. Petugas entry Biodata Penduduk 1 orang. 3. Petugas yang menyerahkan Biodata Penduduk 1 orang.
4	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kompetensi umum yang dibutuhkan sbb : <ul style="list-style-type: none"> - Minimal Pendidikan formal SMA/ D3 - Persyaratan fisik sehat, ramah dan tanggap , teliti 2. Kompetensi Bidang : <ul style="list-style-type: none"> - Berorientasi Pada Pelayanan - Empatik - Komunikatif - Perbaikan Terus – Menerus - Semangat Untuk Berprestasi 3. Kompetensi Skill <ul style="list-style-type: none"> - SDM yang memiliki ketrampilan dan pengetahuan komputer dan aplikasi SIAK
5	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi Atasan Langsung. 2. CCTV 3. Apel Pagi dan Apel Sore, serta Absen 4. Briefing 5. Dilakukan Sistem Pengendalian Internal dan Pengawasan fungsional dari Inspektorat Kota Metro.

6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan Sesuai SP dan SOP 2. Sesuai Maklumat 3. Biodata Penduduk yang diterbitkan diberikan cepat, tepat lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan dan dipergunakan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Biodata Penduduk dapat dipertanggungjawabkan secara yuridis formal oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. - 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, 26 Maret 2020
Pimpinan Penyelenggara Pelayanan

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

MENGESAHKAN
KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA METRO



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



STANDAR PELAYANAN SURAT KETERANGAN GANTI NAMA

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

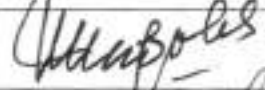
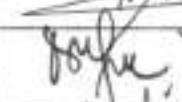

No	Komponen	Uraian
1	Produk	SURAT KETERANGAN GANTI NAMA
2	Persyaratan	1. Mengisi Formulir F2.01 dengan melampirkan <ul style="list-style-type: none">- Kutipan Akta Kelahiran- KK- KTP-el.- Kutipan Akta Perkawinan / Buku Nikah.- Kutipan Akta Perceraian.- Dokumen pendukung lainnya.- Pas Foto 4x6cm sebanyak 2 lembar
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<pre>graph TD; A[Pemohon Mengambil no antrian] --> B[Penduduk mengisi dan menandatangani formulir permohonan dengan melampirkan persyaratan]; B --> C[Penyerahan Surat Keterangan Ganti Nama yang sudah selesai kepada Pemohon.];</pre>
4	Jangka Waktu Pelayanan	Masa Normal 20 -30 Menit Masa Pandemi COVID-19 <ul style="list-style-type: none">- Pendaftaran Online Via Whatsapp 5 Menit (Nomor yang tertera di Pengumuman)- Proses Verifikasi dan Penerbitan 20 Menit- Pengambilan Dokumen 5 Menit (Sesuai Protap Covid-19) sejak berkas dinyatakan lengkap dan diterima oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro
5	Blaya	Tidak Dikenakan Blaya/ GRATIS , seluruh biaya penerbitan Surat Keterangan Ganti Nama dibebankan kepada Dana Alokasi Khusus Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro.
	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	1. Pengaduan dan saran lewat Kotak Saran. 2. Saran dan Pengaduan dilakukan secara tertulis kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. 3. Saran dan Pengaduan <ul style="list-style-type: none">• Website : http://dukcapil.metrokota.go.id• Bloger : http://dukcapilikotametro.boqspof.co.id• Facebook : Dinas Dukcapil Kota Metro• SMS / WA : 082269099799• Instagram : @disdukcapilikotametro

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

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

2	Sarana Prasarana / fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Gedung Pelayanan yang Representatif 2. Ruang Ber AC 3. Kursi Tunggu 4. Televisi 5. WIFI 6. Meja Tulis Pelayanan 7. Mesin Antri 8. Card Reader 9. Toilet Bersih 10. Toilet Disabilitas 11. Ruang Laktasi 12. Musik Player 13. Kursi Roda dan Tongkat 14. Sarana Bermain Anak 15. Formulir F2.01 16. Ballpoint 17. Komputer aplikasi SIAK versi 7.3.4 18. Printer 19. Meja Tulis Pelayanan 20. Rak Dokumen Permohonan Akta Pencatatan Sipil
3	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penerima berkas memverifikasi dan validasi persyaratan 1 orang. 2. Petugas entry Surat Keterangan Ganti Nama 1 orang. 3. Petugas yang menyerahkan dokumen Surat Keterangan Ganti Nama 1 orang.
4	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kompetensi umum yang dibutuhkan sbb : <ul style="list-style-type: none"> - Minimal Pendidikan formal SMA/ D3 - Persyaratan fisik sehat, ramah dan tanggap , teliti 2. Kompetensi Bidang : <ul style="list-style-type: none"> - Berorientasi Pada Pelayanan - Empatik - Komunikatif - Perbaikan Terus – Menerus - Semangat Untuk Berprestasi 3. Kompetensi Skill <ul style="list-style-type: none"> - SDM yang memiliki ketrampilan dan pengetahuan komputer dan aplikasi SIAK
5	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi Atasan Langsung. 2. CCTV 3. Apel Pagi dan Apel Sore, serta Absen 4. Briefing 5. Dilakukan Sistem Pengendalian Internal dan Pengawasan fungsional dari Inspektorat Kota Metro.
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan Sesuai SP dan SOP 2. Sesuai Maklumat 3. Dokumen Surat Keterangan Ganti Nama yang diterbitkan diberikan cepat, tepat lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan secara yuridis formal dan dipergunakan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Alat Pemadam Api Ringan (APAR) - Jalur Evakuasi Darurat Bencana - Kotak P3K - Pengawasan ruang pelayanan dan parkir dilengkapi CCTV - Jaminan Keamanan Data Pemohon melalui ruang arsip.
8	Evaluasi Kinerja Penyelenggara	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi dan pengawasan terhadap kegiatan dilakukan setiap saat jika terjadi kesalahan dan perubahan atas peraturan pelaksanaan 2. Evaluasi melalui Survei 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, 26 Maret 2020
Pimpinan Penyelenggara Pelayanan

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

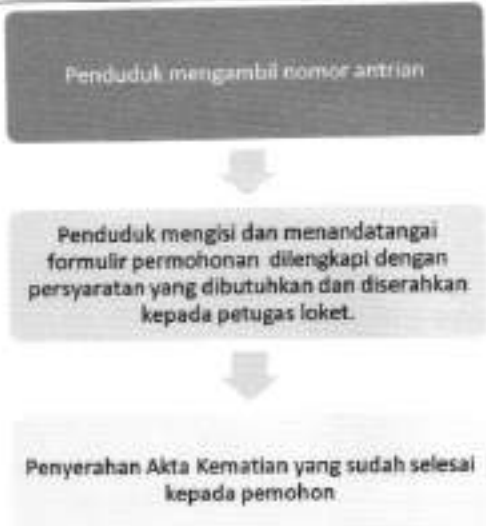

MENGESAHKAN
KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA METRO

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



STANDAR PELAYANAN AKTA KEMATIAN

Standar Pelayanan Publik Penerbitan Akta Kematian Bagian *Service Delivery*

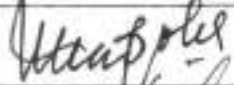
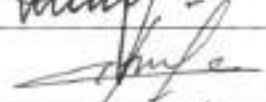
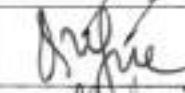


No	Komponen	Uraian
1	Produk	1. AKTA KEMATIAN
2	Persyaratan	1. Mengisi formulir F2.01 dengan melampirkan : a. Pelaporan kematian b. Surat keterangan kematian dari Rumah Sakit c. Surat keterangan kematian dari Kelurahan d. Fotocopy buku nikah/akta perkawinan orang tua e. KTP Asli yang meninggal (bagi yang sudah memiliki) f. Fotocopy akta kelahiran yang meninggal g. Kartu Keluarga Asli
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	 <pre>graph TD; A[Penduduk mengambil nomor antrian] --> B[Penduduk mengisi dan menandatangani formulir permohonan dilengkapi dengan persyaratan yang dibutuhkan dan diserahkan kepada petugas loket.]; B --> C[Penyerahan Akta Kematian yang sudah selesai kepada pemohon];</pre>
4	Jangka Waktu Pelayanan	Masa Normal 20 -30 Menit Masa Pandemi COVID-19 • Pendaftaran Online Via Whatsapp 5 Menit (Nomor yang tertera di Pengumuman) • Proses Verifikasi dan Penerbitan 20 Menit • Pengambilan Dokumen 5 Menit (Sesuai Protap Covid-19) sejak berkas dinyatakan lengkap dan diterima oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro
5	Biaya	Tidak Dikenakan Biaya/ GRATIS , disebabkan seluruh biaya penerbitan Akta Kematian dibebankan kepada Dana Alokasi Khusus Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro dan APBD Kota Metro.
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	1. Pengaduan dan saran lewat Kotak Saran. 2. Saran dan Pengaduan dilakukan secara tertulis kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. 3. Saran dan Pengaduan • Website : http://dukcapil.metrokota.go.id • Facebook : Dinas Dukcapil Kota Metro • SMS / WA : 082269099799 • Instagram : @disdukcapilikotametro

Standar Pelayanan Publik Penerbitan Akta Kematian Bagian *Manufacturing*

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

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

Metro, 26 Maret 2020
Pimpinan Penyelenggara Pelayanan

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

MENGESAHKAN
KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA METRO



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



**STANDAR PELAYANAN
SURAT KETERANGAN PEMBATALAN PERCERAIAN**

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

No	Komponen	Uraian
1	Produk	1. SURAT KETERANGAN PEMBATALAN PERCERAIAN
2	Persyaratan	1. Mengisi Formulir Pembatalan Perceraian F2.01 dengan melampirkan : a. Putusan pengadilan tentang pembatalan perceraian yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap b. Kutipan Akta Perceraian c. Fotocopy KTP dan KK suami dan istri
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<pre>graph TD; A[Penduduk mengambil nomor antrian] --> B[Penduduk mengisi dan menandatangani formulir permohonan dilengkapi dengan persyaratan yang dibutuhkan dan diserahkan kepada petugas loket.]; B --> C[Penyerahan Surat Keterangan Pembatalan Perceraian Kepada Pemohon.];</pre>
4	Jangka Waktu Pelayanan	Masa Normal 20 -30 Menit Masa Pandemi COVID-19 - Pendaftaran Online Via Whatsapp 5 Menit (Nomor yang tertera di Pengumuman) - Proses Verifikasi dan Penerbitan 20 Menit - Pengambilan Dokumen 5 Menit (Sesuai Protap Covid-19) sejak berkas dinyatakan lengkap dan diterima oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro
5	Biaya	Tidak Dikenakan Biaya/ GRATIS , seluruh biaya penerbitan Surat Keterangan Pembatalan Perceraian dibebankan kepada Dana Alokasi Khusus Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro dan APBD Kota Metro.
	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	1. Pengaduan dan saran lewat Kotak Saran. 2. Saran dan Pengaduan dilakukan secara tertulis kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. 3. Saran dan Pengaduan • Website : http://dukcapil.metrokota.go.id • Facebook : Dinas Dukcapil Kota Metro • SMS / WA : 082269099799 • Instagram : @disdukcapilikotametro

Standar Pelayanan Publik Surat Keterangan Pembatalan Perceraian Bagian *Manufacturing*

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

1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> a. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik; b. Undang – Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan; c. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Adminstrasi Kependudukan. d. Perpres Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; e. Permendagri Nomor 19 Tahun 2012 tentang Pedoman Pendokumentasian Hasil Pendaftaran Penduduk Pencatatan Sipil; f. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2012 Tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan; g. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan; h. Permendagri Nomor 14 Tahun 2015 tentang Pedoman Pendataan Penduduk Nonpermanen. i. Permendagri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Adminstrasi Kependudukan. j. Permendagri Nomor 108 Tahun 2018 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; k. Permendagri Nomor 109 Tahun 2018 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil Peraturan. l. Permendagri Nomor 07 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring. m. Permendagri Nomor 96 Tahun 2019 Tentang Pendataan dan Penerbitan Dokumen Kependudukan bagi Penduduk Rentan Administrasi Kependudukan. n. Peraturan Daerah Kota Metro Nomor 12 Tahun 2018 tentang perubahan kedua atas Peraturan Daerah Kota Metro Nomor 5 Tahun 2011 Tentang Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; o. Peraturan Walikota Metro Nomor 12 Tahun 2018 Tentang Percepatan Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil Melalui Program Nyesak/Mencari, Nyesung/ Menjemput dan Ngattak/Mengantar . p. Peraturan Walikota Metro Nomor 13 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Metro Nomor 06 Tahun 2016 Tentang Tatacara Penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA) q. Peraturan Walikota Metro Nomor 25 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.
2	Sarana Prasarana / fasilitas	<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

		<ol style="list-style-type: none"> 9. Toilet Bersih 10. Toilet Disabilitas 11. Ruang Laktasi 12. Musik Player 13. Kursi Roda dan Tongkat 14. Sarana Bermain Anak 15. Formulir F2.41 16. Ballpoint 17. Komputer aplikasi SIAK versi 7.3.4 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 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 langgap , teliti 2. Kompetensi Bidang : <ul style="list-style-type: none"> - Berorientasi Pada Pelayanan - Empatik - Komunikatif - Perbaikan Terus – Menerus - Semangat Untuk Berprestasi 3. Kompetensi Skill <ul style="list-style-type: none"> - SDM yang memiliki ketrampilan dan pengetahuan komputer dan aplikasi SIAK
5	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi Atasan Langsung. 2. CCTV 3. Apel Pagi dan Apel Sore, serta Absen 4. Briefing 5. Dilakukan Sistem Pengendalian Internal dan Pengawasan fungsional dari Inspektorat Kota Metro.
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan Sesuai SP dan SOP 2. Sesuai Maklumat 3. Dokumen Pembatalan Perceraian yang diterbitkan diberikan cepat, tepat lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan secara yuridis formal dan dipergunakan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Alat Pemadam Api Ringan (APAR) - Jalur Evakuasi Darurat Bencana - Kotak P3K - Pengawasan ruang pelayanan dan parkir dilengkapi CCTV - Jaminan Keamanan Data Pemohon melalui ruang arsip.
8	Evaluasi Kinerja Penyelenggara	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi dan pengawasan terhadap kegiatan dilakukan setiap saat jika terjadi kesalahan dan perubahan atas peraturan pelaksanaan 2. Evaluasi melalui Survei Indek Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dilakukan disetiap semester I dan II 3. Evaluasi melalui monitoring, evaluasi dan pelaporan (Monev) di 22 kelurahan dan 5 Kecamatan

Metro, 26 Maret 2020
Pimpinan Penyelenggara Pelayanan

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

MENGESAHKAN
KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA METRO



Dra. MARIA FITRI JAYASINGA, M.Pd
NIP: 19630301 1983032 006



**STANDAR PELAYANAN
SURAT KETERANGAN PEMBATALAN PERKAWINAN**

Standar Pelayanan Publik Surat Keterangan Pembatalan Perkawinan Bagian Service Delivery

No	Komponen	Uraian
1	Produk	SURAT KETERANGAN PEMBATALAN PERKAWINAN
2	Persyaratan	1. Mengisi formulir Pembatalan Perkawinan F2.01 dengan melampirkan : 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	Masa Normal 20 -30 Menit Masa Pandemi COVID-19 <ul style="list-style-type: none"> - Pendaftaran Online Via Whatsapp 5 Menit (Nomor yang tertera di Pengumuman) - Proses Verifikasi dan Penerbitan 20 Menit - Pengambilan Dokumen 5 Menit (Sesuai Protap Covid-19) <p>sejak berkas dinyatakan lengkap dan diterima oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro</p>
5	Biaya	Tidak Dikenakan Biaya/ GRATIS , seluruh biaya penerbitan Surat Keterangan Pembatalan Perkawinan dibebankan kepada Dana Alokasi Khusus Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro dan APBD Kota Metro.
	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan dan saran lewat Kotak Saran. 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 : @disdukcapikotametro •

Standar Pelayanan Publik Surat Keterangan Pembatalan Perkawinan Bagian Manufacturing

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

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

		<ul style="list-style-type: none"> 11. Ruang Laktasi 12. Musik Player 13. Kursi Roda dan Tongkat 14. Sarana Bermain Anak 15. Formulir F2.41 16. Ballpoint 17. Komputer aplikasi SIAK versi 7.3.4 18. Printer 19. Meja Tulis Pelayanan 20. Rak Dokumen Permohonan Akta Pencatatan Sipil
3	Jumlah Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> 1. Penerima berkas memverifikasi persyaratan 1orang. 2. Dilakukannya Pencatatan Pembatalan Perkawinan 3. Petugas entry cetak Surat Keterangan Pembatalan Akta Perkawinan 4. Petugas yang menyerahkan Surat Keterangan Pembatalan Akta Perkawinan 1 orang.
p	Kompetensi Pelaksana	<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. Dokumen Surat Keterangan Pembatalan Akta Perkawinan yang diterbitkan diberikan cepat, tepat lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan secara yuridis formal dan dipergunakan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Alat Pemadam Api Ringan (APAR) - Jalur Evakuasi Darurat Bencana - Kotak P3K - Pengawasan ruang pelayanan dan parkir dilengkapi CCTV 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, 26 Maret 2020
Pimpinan Penyelenggara Pelayanan

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

MENGESAHKAN
KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA METRO


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



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

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

No	Komponen	Uraian
1	Produk	SURAT TANDA LAPORAN AKTA PENCATATAN SIPIL LUAR NEGERI
2	Persyaratan	Mengisi formulir F2.01 untuk Pelaporan kelahiran dan Formulir F2.32 untuk pelaporan kematian dengan melampirkan a. Akta Pencatatan Sipil yang dilegalisasi oleh Kementerian Luar Negeri b. Akta Pencatatan Sipil yang diterjemahkan oleh Penterjemah resmi dan tersumpah c. KTP dan KK d. Paspor e. Pas Photo 4x6 berdampingan untuk Pelaporan Perkawinan
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<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	Masa Normal 20 -30 Menit Masa Pandemi COVID-19 - Pendaftaran Online Via Whatsapp 5 Menit (Nomor yang tertera di Pengumuman) - Proses Verifikasi dan Penerbitan 20 Menit - Pengambilan Dokumen 5 Menit (Sesuai Protap Covid-19) sejak berkas dinyatakan lengkap dan diterima oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro
5	Biaya	Tidak Dikenakan Biaya/ GRATIS , disebabkan seluruh biaya penerbitan Surat Tanda Laporan Pencatatan Sipil di Luar Negeri dibebankan kepada Dana Alokasi Khusus Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro dan APBD Kota Metro.
	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	1. Pengaduan dan saran lewat Kotak Saran. 2. Saran dan Pengaduan dilakukan secara tertulis kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. 3. Saran dan Pengaduan • Website : http://dukcapil.metrokota.go.id

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

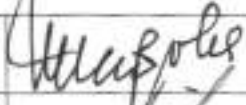
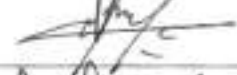
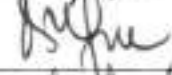


Standar Pelayanan Publik Penerbitan Surat Tanda Bukti Pelaporan Akta Pencatatan Sipil Luar Negeri Bagian
Manufacturing

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> a. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik; b. Undang – Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan; c. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Adminstrasi Kependudukan. d. Perpres Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; e. Permendagri Nomor 12 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pencatatan Perkawinan dan Pelaporan Akta yang diterbitkan Negara Lain. f. Permendagri Nomor 19 Tahun 2012 tentang Pedoman Pendokumentasian Hasil Pendaftaran Penduduk Pencatatan Sipil; g. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2012 Tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan; h. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan; i. Permendagri Nomor 14 Tahun 2015 tentang Pedoman Pendataan Penduduk Nonpermanen. j. Permendagri No.2 Tahun 2016 Tentang Kartu Identitas Anak (KIA); k. Permendagri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Adminstrasi Kependudukan. l. Permendagri Nomor 108 Tahun 2018 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; m. Permendagri Nomor 109 Tahun 2018 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil Peraturan. n. Permendagri Nomor 07 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring. o. Permendagri Nomor 96 Tahun 2019 Tentang Pendataan dan Penerbitan Dokumen Kependudukan bagi Penduduk Rentan Administrasi Kependudukan. p. Peraturan Daerah Kota Metro Nomor 12 Tahun 2018 tentang perubahan kedua atas Peraturan Daerah Kota Metro Nomor 5 Tahun 2011 Tentang Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;

		<p>q. Peraturan Walikota Metro Nomor 12 Tahun 2018 Tentang Percepatan Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil Melalui Program Nyesak/Mencari, Nyesung/ Menjemput dan Ngattak/Mengantar .</p> <p>r. Peraturan Walikota Metro Nomor 13 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Metro Nomor 06 Tahun 2016 Tentang Tatacara Penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA)</p> <p>s. Peraturan Walikota Metro Nomor 25 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.</p>
2	Sarana Prasarana / fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Gedung Pelayanan yang Representatif 2. Ruang Ber AC 3. Kursi Tunggu 4. Televisi 5. WIFI 6. Meja Tulis Pelayanan 7. Mesin Antri 8. Card Reader 9. Toilet Bersih 10. Toilet Disabilitas 11. Ruang Laktasi 12. Musik Player 13. Kursi Roda dan Tongkat 14. Sarana Bermain Anak 15. Formulir F2.41 16. Ballpoint 17. Komputer aplikasi SIAK versi 7.3.4 18. Printer 19. Meja Tulis Pelayanan 20. Rak Dokumen Permohonan Akta Pencatatan Sipil
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"> 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	- Surat Tanda Laporan Pencatatan Sipil di Luar Negeri dapat dipertanggungjawabkan secara yuridis formal oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

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

Metro, 26 Maret 2020
Pimpinan Penyelenggara Pelayanan

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

MENGESAHKAN
KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA METRO



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



**STANDAR PELAYANAN
PERUBAHAN STATUS KEWARGANEGARAAN
DARI WNA KE WNI**

Standar Pelayanan Publik Perubahan Status Kewarganegaraan Bagian Service Delivery

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Produk	PERUBAHAN STATUS KEWARGANEGARAAN DARI WNA KE WNI
2	Persyaratan	Mengisi Form Permohonan F20.01 dengan melampirkan: 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 dan melengkapi prsyarat]; B --> C[Penyerahan dokumen yang sudah selesai kepada Pemohon.];</pre>
4	Jangka Waktu Pelayanan	Masa Normal 20 -30 Menit Masa Pandemi COVID-19 - Pendaftaran Online Via Whatsapp 5 Menit (Nomor yang tertera di Pengumuman) - Proses Verifikasi dan Penerbitan 20 Menit - Pengambilan Dokumen 5 Menit (Sesuai Protap Covid-19) sejak berkas dinyatakan lengkap dan diterima oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro
5	Biaya	Tidak Dikenakan Biaya/ GRATIS , seluruh biaya penerbitan Perubahan Status Kewarganegaraan dibebankan kepada Dana Alokasi Khusus Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro dan APBD Kota Metro.

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

Standar Pelayanan Publik Perubahan Status Kewarganegaraan Bagian *Manufacturing*

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

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

Metro, 26 Maret 2020
Pimpinan Penyelenggara Pelayanan

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

MENGESAHKAN
KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA METRO


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



STANDAR PELAYANAN PENERBITAN KUTIPAN KE-II AKTA PENCATATAN SIPIL

Standar Pelayanan Publik Penerbitan Kutipan ke II Bagian Service Delivery

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Produk	PENERBITAN KUTIPAN KE-II AKTA PENCATATAN SIPIL
2	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengajukan permohonan dengan melampirkan : <ol style="list-style-type: none"> a. Surat Kehilangan dari kepolisian (Bila Akta Hilang) b. Kutipan Akta Pencatatan Sipil yang rusak, Bila Akta Rusak c. 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[Perubahan Menganalisa ke layanan] --> B[Penduduk mengisi dan menandatangani formulir permohonan serta melengkapi persyaratan] B --> C[Penyerahan dokumen yang sudah selesai kepada Pemohon.] </pre>
4	Jangka Waktu Pelayanan	<p>Masa Normal 20 -30 Menit</p> <p>Masa Pandemi COVID-19</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pendaftaran Online Via Whatsapp 5 Menit (Nomor yang tertera di Pengumuman) • Proses Verifikasi dan Penerbitan 20 Menit • Pengambilan Dokumen 5 Menit (Sesuai Protap Covid-19) <p>sejak berkas dinyatakan lengkap dan diterima oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro</p>
5	Biaya	Tidak Dikenakan Biaya/ GRATIS , seluruh biaya penerbitan Kutipan Ke II dibebankan kepada Dana Alokasi Khusus Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro.
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 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 : @disdukcapilkofametro

Standar Pelayanan Publik Penerbitan Kutipan ke II Bagian Manufacturing

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

		<p>p. Peraturan Walikota Metro Nomor 12 Tahun 2018 Tentang Percepatan Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil Melalui Program Nyesak/Mencari, Nyesung/ Menjemput dan Ngattak/Mengantar .</p> <p>q. Peraturan Walikota Metro Nomor 13 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Metro Nomor 06 Tahun 2016 Tentang Tatacara Penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA)</p> <p>r. Peraturan Walikota Metro Nomor 25 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.</p>
2	Sarana Prasarana / fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Gedung Pelayanan yang Representatif 2. Ruang Ber AC 3. Kursi Tunggu 4. Televisi 5. WIFI 6. Meja Tulis Pelayanan 7. Mesin Antri 8. Card Reader 9. Toilet Bersih 10. Toilet Disabilitas 11. Ruang Laktasi 12. Musik Player 13. Kursi Roda dan Tongkat 14. Sarana Bermain Anak 15. Formulir F2.41 16. Ballpoint 17. Komputer aplikasi SIAK versi 7.3.4 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 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. CCTV 3. Apel Pagi dan Apel Sore, serta Absen 4. Briefing 5. Dilakukan Sistem Pengendalian Internal dan Pengawasan fungsional dari Inspektorat Kota Metro.
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan Sesuai SP dan SOP 2. Sesuai Maklumat 3. Dokumen Surat Keterangan Status Kewarganegaraan yang diterbitkan diberikan cepat, tepat lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan dan dipergunakan

		<ol style="list-style-type: none"> 11. Ruang Laktasi 12. Musik Player 13. Kursi Roda dan Tongkat 14. Sarana Bermain Anak 15. Formulir F2.41 16. Ballpoint 17. Komputer aplikasi SIAK versi 7.3.4 18. Printer 19. Meja Tulis Pelayanan 20. Rak Dokumen Permohonan Akta Pencatatan Sipil
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. CCTV 3. Apel Pagi dan Apel Sore, serta Absen 4. Briefing 5. Dilakukan Sistem Pengendalian Internal dan Pengawasan fungsional dari Inspektorat Kota Metro.
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan Sesuai SP dan SOP 2. Sesuai Maklumat 3. Dokumen Kutipan ke II akta Pencatatan Sipil yang diterbitkan diberikan cepat, tepat lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan dan dipergunakan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Kutipan Ke II Akta Pencatatan Sipil dapat dipertanggungjawabkan secara yuridis formal oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. - Alat Pemadam Api Ringan (APAR) - Jalur Evakuasi Darurat Bencana - Kotak P3K - Pengawasan ruang pelayanan dan parkir dilengkapi CCTV - Jaminan Keamanan Data Pemohon melalui ruang arsip.
8	Evaluasi Kinerja Penyelenggara	<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

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

Handwritten text at the top left, possibly a date or reference number.

Handwritten signature or name.

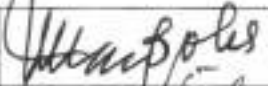

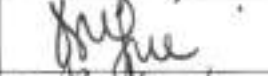


Handwritten text, possibly a date or another signature.

Handwritten text in the middle section, possibly a title or header.

Handwritten signature or name in the middle section.

Handwritten text at the bottom of the middle section.

Metro, 26 Maret 2020
Pimpinan Penyelenggara Pelayanan

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

MENGESAHKAN
KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA METRO



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



STANDAR PELAYANAN AKTA PENGAKUAN, PENGESAHAN, DAN PENGANGKATAN ANAK

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

No	Komponen	Uraian
1	Produk	<ol style="list-style-type: none">1. AKTA PENGAKUAN ANAK2. AKTA PENGESAHAN ANAK3. AKTA PENGANGKATAN ANAK
2	Persyaratan	<p>A. AKTA PENGAKUAN ANAK Mengisi Formulir F2.01 dengan melampirkan :</p> <ol style="list-style-type: none">1. Surat pengakuan anak dari ayah biologis yang disetujui oleh ibu kandung..2. Kutipan akta kelahiran3. Fotocopy KK dan KTP Orang tua Kandung <p>B. AKTA PENGESAHAN ANAK Mengisi Formulir F2.01 dengan melampirkan :</p> <ol style="list-style-type: none">1. Kutipan Akta Kelahiran.2. Asli dan Fotocopy kutipan Akta Perkawinan3. Asli dan Fotocopy KK dan KTP pemohon. <p>C. AKTA PENGANGKATAN ANAK Mengisi Formulir F2.01 dengan melampirkan :</p> <ol style="list-style-type: none">1. Surat Penetapan Pengadilan tentang pengangkatan anak.2. KK dan KTP orang tua yang mengangkat dan orang tua kandung3. 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	<p>Masa Normal 20 -30 Menit</p> <p>Masa Pandemi COVID-19</p> <ul style="list-style-type: none">- Pendaftaran Online Via Whatsapp 5 Menit (Nomor yang tertera di Pengumuman)- Proses Verifikasi dan Penerbitan 20 Menit- Pengambilan Dokumen 5 Menit (Sesuai Protap Covid-19) <p>sejak berkas dinyatakan lengkap dan diterima oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro</p>

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

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

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

		<p>p. Peraturan Walikota Metro Nomor 12 Tahun 2018 Tentang Percepatan Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil Melalui Program Nyesak/Mencari, Nyesung/ Menjemput dan Ngattak/Mengantar .</p> <p>q. Peraturan Walikota Metro Nomor 13 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Metro Nomor 06 Tahun 2016 Tentang Tatacara Penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA)</p> <p>r. Peraturan Walikota Metro Nomor 25 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.</p>
2	Sarana Prasarana / fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Gedung Pelayanan yang Representatif 2. Ruang Ber AC 3. Kursi Tunggu 4. Televisi 5. WIFI 6. Meja Tulis Pelayanan 7. Mesin Antri 8. Card Reader 9. Toilet Bersih 10. Toilet Disabilitas 11. Ruang Laktasi 12. Musik Player 13. Kursi Roda dan Tongkat 14. Sarana Bermain Anak 15. Formulir F2.41 16. Ballpoint 17. Komputer aplikasi SIAK versi 7.3.4 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 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. CCTV 3. Apel Pagi dan Apel Sore, serta Absen 4. Briefing 5. Dilakukan Sistem Pengendalian Internal dan Pengawasan fungsional dari Inspektorat Kota Metro.
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan Sesuai SP dan SOP 2. Sesuai Maklumat 3. Dokumen Akta Pengesahan, Pengakuan dan Pengangkatan Anak yang diterbitkan diberikan cepat, tepat lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan secara yuridis formal dan dipergunakan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Alat Pemadam Api Ringan (APAR) - Jalur Evakuasi Darurat Bencana

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

Metro, 26 Maret 2020
Pimpinan Penyelenggara Pelayanan

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

MENGESAHKAN
KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA METRO



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



**STANDAR PELAYANAN
SURAT KETERANGAN PERISTIWA PENTING**

Standar Pelayanan Publik Penerbitan Surat Keterangan Peristiwa Penting Bagian Service Delivery

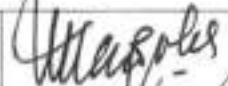
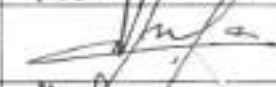
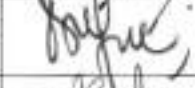


No	Komponen	Uraian
1	Produk	SURAT KETERANGAN PERISTIWA PENTING
2	Persyaratan	Mengisi Formulir F2.01 dengan melampirkan : 1. Penetapan Pengadilan Negeri mengenai Peristiwa Penting lainnya. 2. KTP dan KK 3. Akta Pencatatan Sipil yang berkaitan dengan Peristiwa penting
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<pre>graph TD; A[Penduduk mengambil nomor antrian] --> B[Penduduk mengisi dan menandatangani formulir permohonan dilengkapi dengan persyaratan yang dibutuhkan dan diserahkan kepada petugas loket.]; B --> C[Penyerahan Surat Keterangan Peristiwa Penting yang sudah selesai kepada Pemohon.];</pre>
4	Jangka Waktu Pelayanan	Masa Normal 20 -30 Menit Masa Pandemi COVID-19 • Pendaftaran Online Via Whatsapp 5 Menit (Nomor yang tertera di Pengumuman) • Proses Verifikasi dan Penerbitan 20 Menit • Pengambilan Dokumen 5 Menit (Sesuai Protap Covid-19) sejak berkas dinyatakan lengkap dan diterima oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro
5	Biaya	Tidak Dikenakan Biaya/ GRATIS , seluruh biaya penerbitan Surat Keterangan Peristiwa penting dibebankan kepada Dana Alokasi Khusus Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro dan APBD Kota Metro.
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	1. Pengaduan dan saran lewat Kotak Saran. 2. Saran dan Pengaduan dilakukan secara tertulis kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. 3. Saran dan Pengaduan • Website : http://dukcapil.metrokota.go.id • Facebook : Dinas Dukcapil Kota Metro • SMS / WA : 082269099799 • Instagram : @disdukcapikotametro

Standar Pelayanan Publik Surat Keterangan Peristiwa Penting Bagian Manufacturing

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

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

Metro, 26 Maret 2020
Pimpinan Penyelenggara Pelayanan

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

MENGESAHKAN
KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA METRO



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



STANDAR PELAYANAN AKTA PERCERAIAN

Standar Pelayanan Publik Akta Perceraian Bagian Service Delivery

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

Standar Pelayanan Publik Akta Perceraian Bagian *Manufacturing*

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

		2016 Tentang Tatacara Penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA) r. Peraturan Walikota Metro Nomor 25 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.
2	Sarana Prasarana / fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Gedung Pelayanan yang Representatif 2. Ruang Ber AC 3. Kursi Tunggu 4. Televisi 5. WIFI 6. Meja Tulis Pelayanan 7. Mesin Antri 8. Card Reader 9. Toilet Bersih 10. Toilet Disabilitas 11. Ruang Laktasi 12. Musik Player 13. Kursi Roda dan Tongkat 14. Sarana Bermain Anak 15. Formulir F2.41 16. Ballpoint 17. Komputer aplikasi SIAK versi 7.3.4 18. Printer 19. Meja Tulis Pelayanan 20. Rak Dokumen Permohonan Akta Pencatatan Sipil
3	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penerima berkas memverifikasi persyaratan 1 orang. 2. Petugas entry cetak Akta Perceraian 1 orang. 3. Petugas yang menyerahkan dokumen Akta 1 orang.
4	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kompetensi umum yang dibutuhkan sbb : <ul style="list-style-type: none"> - Minimal Pendidikan formal SMA/ D3 - Persyaratan fisik sehat, ramah dan tanggap , teliti 2. Kompetensi Bidang : <ul style="list-style-type: none"> - Berorientasi Pada Pelayanan - Empatik - Komunikatif - Perbaikan Terus – Menerus - Semangat Untuk Berprestasi 3. Kompetensi Skill <ul style="list-style-type: none"> - SDM yang memiliki ketrampilan dan pengetahuan komputer dan aplikasi SIAK
5	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi Atasan Langsung. 2. CCTV 3. Apel Pagi dan Apel Sore, serta Absen 4. Briefing 5. Dilakukan Sistem Pengendalian Internal dan Pengawasan fungsional dari Inspektorat Kota Metro.
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan Sesuai SP dan SOP 2. Sesuai Maklumat 3. Dokumen Akta Perceraian yang diterbitkan diberikan cepat, tepat lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan secara yuridis formal dan dipergunakan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Alat Pemadam Api Ringan (APAR) - Jalur Evakuasi Darurat Bencana - Kotak P3K - Pengawasan ruang pelayanan dan parkir dilengkapi CCTV - Jaminan Keamanan Data Pemohon melalui ruang arsip.
8	Evaluasi Kinerja Penyelenggara	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi dan pengawasan terhadap kegiatan dilakukan setiap saat jika terjadi kesalahan dan perubahan atas peraturan pelaksanaan 2. Evaluasi melalui Survei Indek Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dilakukan disetiap semester I dan II 3. Evaluasi melalui monitoring, evaluasi dan pelaporan (Monev) di 22 kelurahan dan 5 Kecamatan

Metro, 26 Maret 2020
Pimpinan Penyelenggara Pelayanan

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

MENGESAHKAN
KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA METRO


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



STANDAR PELAYANAN AKTA PERKAWINAN

Standar Pelayanan Publik Penerbitan Akta Perkawinan Bagian Service Delivery

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Produk	AKTA PERKAWINAN
2	Persyaratan	<p>A. PERSYARATAN KAWIN BAGI WARGA NEGARA INDONESIA (WNI) Mengisi Formlir F2.01 dengan melampirkan :</p> <ol style="list-style-type: none">1. Surat keterangan dari kelurahan2. 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 TNI/POLRI <p>Perkawinan kedua dan seterusnya melampirkan Penetapan Pengadilan (Izin Perkawinan)</p> <p>B. Bagi Warga Negara Asing Syarat-syaratnya sama dengan Warga Negara Indonesia ditambah :</p> <ol style="list-style-type: none">1. Passport2. SKLD (Surat Keterangan Lapor Diri) dari Kepolisian3. Izin dari Kedutaan <p>Semua Dokumen harus dilegalisasi oleh Kementerian Luar Negeri dan diterjemahkan kedalam Bahasa Indonesia ke Penterjemah yang Resmi dan Tersumpah</p>
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<pre>graph TD; A[Penduduk mengambil nomor antrian] --> B[Penduduk mengisi dan menandatangani formulir permohonan dilengkapi dengan persyaratan yang dibutuhkan dan diserahkan kepada petugas loket]; B --> C[Pengumuman Perkawinan]; C --> D[Pencatatan Perkawinan]; D --> E[Penyerahan Akta Perkawinan Kepada Pemohon];</pre>

4	Jangka Waktu Pelayanan	<p>Masa Normal 20 -30 Menit</p> <p>Masa Pandemi COVID-19</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pendaftaran Online Via Whatsapp (Nomor yang tertera di Pengumuman) 5 Menit - Proses Verifikasi dan Penerbitan 20 Menit - Pengambilan Dokumen (Sesuai Protap Covid-19) 5 Menit <p>sejak berkas dinyatakan lengkap dan diterima oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro</p>
5	Biaya	Tidak Dikenakan Biaya/ GRATIS , seluruh biaya penerbitan Akta Perkawinan dibebankan kepada Dana Alokasi Khusus Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro dan APBD Kota Metro..
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan dan saran lewat Kotak Saran. 2. Saran dan Pengaduan dilakukan secara tertulis kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. 3. Saran dan Pengaduan <ul style="list-style-type: none"> • Website : http://dukcapil.metrokota.go.id • Facebook : Dinas Dukcapil Kota Metro • SMS / WA : 082269099799 • Instagram : @disdukcapilkotametro

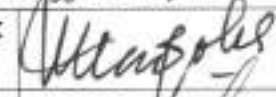


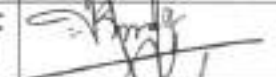
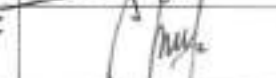
Standar Pelayanan Publik Akta Perkawinan Bagian *Manufacturing*

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

		<p>Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil Peraturan.</p> <p>m. Permendagri Nomor 07 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring.</p> <p>n. Permendagri Nomor 96 Tahun 2019 Tentang Pendataan dan Penerbitan Dokumen Kependudukan bagi Penduduk Rentan Administrasi Kependudukan.</p> <p>o. Peraturan Daerah Kota Metro Nomor 12 Tahun 2018 tentang perubahan kedua atas Peraturan Daerah Kota Metro Nomor 5 Tahun 2011 Tentang Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</p> <p>p. Peraturan Walikota Metro Nomor 12 Tahun 2018 Tentang Percepatan Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil Melalui Program Nyesak/Mencari, Nyesung/ Menjemput dan Ngattak/Mengantar .</p> <p>q. Peraturan Walikota Metro Nomor 13 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Metro Nomor 06 Tahun 2016 Tentang Tatacara Penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA)</p> <p>r. Peraturan Walikota Metro Nomor 25 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.</p>
2	Sarana Prasarana / fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Gedung Pelayanan yang Representatif 2. Ruang Ber AC 3. Kursi Tunggu 4. Televisi 5. WIFI 6. Meja Tulis Pelayanan 7. Mesin Antri 8. Card Reader 9. Toilet Bersih 10. Toilet Disabilitas 11. Ruang Laktasi 12. Musik Player 13. Kursi Roda dan Tongkat 14. Sarana Bermain Anak 15. Formulir F2.41 16. Ballpoint 17. Komputer aplikasi SIAK versi 7.3.4 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 menverifikasi persyaratan 1 orang. 2. Pengumuman Perkawinan yang di Umumkan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil 3. Petugas entry cetak Akta Perkawinan 1 orang. 4. Petugas yang menyerahkan Akta Perkawinan 1 orang.
4	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kompetensi umum yang dibutuhkan sbb : <ul style="list-style-type: none"> - Minimal Pendidikan formal SMA/ D3 - Persyaratan fisik sehat, ramah dan tanggap , teliti 2. Kompetensi Bidang : <ul style="list-style-type: none"> - Berorientasi Pada Pelayanan - Empatik - Komunikatif - Perbaikan Terus – Menerus - Semangat Untuk Berprestasi 3. Kompetensi Skill <ul style="list-style-type: none"> - SDM yang memiliki ketrampilan dan pengetahuan komputer dan aplikasi SIAK
5	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi Atasan Langsung. 2. Dilakukan Sistem Pengendalian Internal dan Pengawasan fungsional dari Inspektorat Kota Metro.
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan Sesuai SP dan SOP 2. Sesuai Maklumat 3. Dokumen Akte Perkawinan yang diterbitkan diberikan cepat,

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

Metro, 26 Maret 2020
Pimpinan Penyelenggara Pelayanan

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

MENGESAHKAN
KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA METRO


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



STANDAR PELAYANAN AKTA KELAHIRAN ON-LINE

Standar Pelayanan Publik Akta Kelahiran On-Line Bagian Service Delivery

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Produk	AKTA KELAHIRAN
2	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none">1. Bagi WNI Mengisi Formulir Pada Aplikasi Website http://www.dukcapil.kemendagri.go.id/layananonline untuk mendapatkan hak akses sebagai pengguna aplikasi pencatatan kelahiran2. Mengisi Formulir pada aplikasi dengan menggugah persyaratan :<ol style="list-style-type: none">a. Surat Keterangan Kelahiran dari Dokter/ Bidan/ Penolong Kelahiranb. Surat Nikahc. Paspor bagi WNA bukan Penduduk3. Pemohon mendapatkan tanda bukti permohonan
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<pre>graph TD; A["Pemohon mengisi aplikasi yang disediakan di http://www.dukcapil.kemendagri.go.id/layananonline"] --> B["Penduduk mengisi dan formulir permohonan melalui aplikasi dilengkapi dengan persyaratan yang lengkap dan benar"]; B --> C["Petugas melakukan verifikasi dan validasi data permohonan dengan basis data/Biodata yang tersimpan di SIAK"]; C --> D["Pejabat Pencatatan Sipil menerbitkan register Akta Kelahiran"]; D --> E["Pejabat Pencatatan Sipil membubuhkan tanda tangan secara elektronik"]; E --> F["Petugas mengirimkan Pemberitahuan melalui surat elektronik kepada pemohon"]; F --> G["Pemohon mencetak kutipan akta kelahiran yang telah ditanda tangani secara elektronik"];</pre> <p>The flowchart illustrates the process of online birth certificate registration. It begins with the applicant filling out the application on the website http://www.dukcapil.kemendagri.go.id/layananonline. The applicant then provides a complete and correct set of requirements through the application. The civil registry officer verifies and validates the data against the SIAK database. The officer then issues the birth certificate register. The officer electronically signs the certificate. The officer sends an electronic notification to the applicant. Finally, the applicant prints the electronic copy of the birth certificate.</p>

4	Jangka Waktu Pelayanan	<p>Masa Normal 20 -30 Menit</p> <p>Masa Pandemi COVID-19</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pendaftaran Online Via Whatsapp (Nomor yang tertera di Pengumuman) 5 Menit - Proses Verifikasi dan Penerbitan 20 Menit - Pengambilan Dokumen (Sesuai Protap Covid-19) 5 Menit <p>sejak berkas dinyatakan lengkap dan diterima oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro</p>
5	Biaya	Tidak dikenakan Biaya/ GRATIS , seluruh biaya penerbitan Akta Kelahiran dibebankan kepada Dana Alokasi Khusus Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro dan APBD Kota Metro.
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan dan saran lewat Kotak Saran. 2. Saran dan Pengaduan dilakukan secara tertulis kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. 3. Saran dan Pengaduan <ul style="list-style-type: none"> • Website : http://dukcapil.metrokota.go.id • Facebook : Dinas Dukcapil Kota Metro • SMS / WA : 082269099799 • Instagram : @disdukcapilikotametro

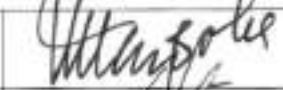

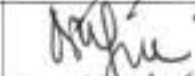
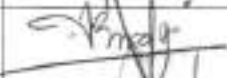

Standar Pelayanan Publik Bagian Manufacturing

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

		<p>Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil Peraturan.</p> <p>m. Permendagri Nomor 07 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring.</p> <p>n. Permendagri Nomor 96 Tahun 2019 Tentang Pendataan dan Penerbitan Dokumen Kependudukan bagi Penduduk Rentan Administrasi Kependudukan.</p> <p>o. Peraturan Daerah Kota Metro Nomor 12 Tahun 2018 tentang perubahan kedua atas Peraturan Daerah Kota Metro Nomor 5 Tahun 2011 Tentang Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</p> <p>p. Peraturan Walikota Metro Nomor 12 Tahun 2018 Tentang Percepatan Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil Melalui Program Nyesak/Mencari, Nyesung/ Menjemput dan Ngattak/Mengantar .</p> <p>q. Peraturan Walikota Metro Nomor 13 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Metro Nomor 06 Tahun 2016 Tentang Tatacara Penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA)</p> <p>r. Peraturan Walikota Metro Nomor 25 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.</p>
2	Sarana Prasarana / fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Gedung Pelayanan yang Representatif 2. Ruang Ber AC 3. Kursi Tunggu 4. Televisi 5. WIFI 6. Meja Tulis Pelayanan 7. Mesin Antri 8. Card Reader 9. Toilet Bersih 10. Toilet Disabilitas 11. Ruang Laktasi 12. Musik Player 13. Kursi Roda dan Tongkat 14. Sarana Bermain Anak 15. Formulir F241 16. Ballpoint 17. Komputer aplikasi SIAK versi 7.3.4 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 persyaratan 1 orang. 2. Petugas Validasi Akta Kelahiran 1 orang. 3. Pejabat Pencatatan Sipil 1 orang.
4	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas Penerima berkas dan Verifikasi Lulusan S1 trampil Komputer dan berdedikasi baik 2. Petugas Entry Data Akta Kelahiran Lulusan SMA Trampil Komputer dan berdedikasi Baik 3. Petugas Penyerahan Akta Kelahiran 4. Lulusan SMA Trampil Komputer dan berdedikasi Baik
5	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi Atasan Langsung. 2. CCTV 3. Apel Pagi dan Apel Sore, serta Absen 4. Briefing 5. Dilakukan Sistem Pengendalian Internal dan Pengawasan fungsional dari Inspektorat Kota Metro.
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan Sesuai SP dan SOP 2. Sesuai Maklumat 3. Dokumen Akta Kelahiran yang diterbitkan diberikan cepat, tepat lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan dan dipergunakan.

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

Metro, 26 Maret 2020
Pimpinan Penyelenggara Pelayanan

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

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

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



STANDAR PELAYANAN AKTA KELAHIRAN

Standar Pelayanan Publik Akta Kelahiran Bagian Service Delivery

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

Standar Pelayanan Publik Akta Kelahiran Bagian *Manufacturing*


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

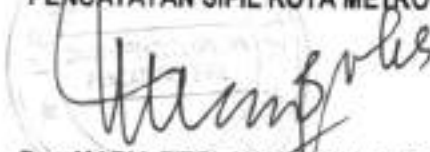
2	Sarana Prasarana / fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Gedung Pelayanan yang Representatif 2. Ruang Ber AC 3. Kursi Tunggu 4. Televisi 5. WIFI 6. Meja Tulis Pelayanan 7. Mesin Antri 8. Card Reader 9. Toilet Bersih 10. Toilet Disabilitas 11. Ruang Laktasi 12. Musik Player 13. Kursi Roda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

Metro, 26 Maret 2020
Pimpinan Penyelenggara Pelayanan

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

MENGESAHKAN
KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA METRO





Dra. MARIA FITRI JAYASINGA, M.Pd
NIP: 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

Metro, November 2019

Nomor : 800/ /D-11/01/2019
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 2020, maka dengan ini mohon bantuan saudara agar dapat memerintahkan 1 (satu) orang pejabat p untuk hadir pada:

Hari/ Tanggal : Selasa, 12 November 2019
Waktu : 08.30 WIB
Tempat : Aula Disdukcapil Kota Metro
Catatan : Mengingat pentingnya acara ini maka diharapkan tepat waktu.

Demikian atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA METRO



Maria Fitri Jayasinga
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

Metro, November 2019

Nomor : 800/ /D-11/01/2019
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 2020, maka dengan ini mohon bantuan saudara agar dapat memerintahkan Aparat Kelurahan, RT/RW, Tokoh Masyarakat, Tokoh Agama, Tokoh Akademis dan Pengusaha masing-masing Kelurahan 1 (satu) orang untuk hadir pada:

Hari/ Tanggal : Selasa, 12 November 2019
Waktu : 08.30 WIB
Tempat : Aula Disdukcapil Kota Metro
Catatan : Mengingat pentingnya acara ini maka diharapkan tepat

waktu.

Demikian atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

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

Metro, November 2019

Nomor : 800/ /D-11/01/2019
Lampiran : 1 (satu) lembar
Perihal : Undangan Revisi Standar
Pelayanan Publik

Kepada
Yth Kepala Dinas Pendidikan
Dan Kebudayaan
Kota Metro

di-
Metro

Dalam rangka revisi Standar Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro Tahun 2020, 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, dan TK di wilayah Kota Metro untuk hadir pada:

Hari/ Tanggal : Selasa, 12 November 2019
Waktu : 08.30 WIB
Tempat : Aula Disdukcapil Kota Metro
Catatan : Mengingat pentingnya acara ini maka diharapkan tepat

waktu.

Demikian atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA METRO



Dra MARIA FITRI JAYASINGA, M.Pd

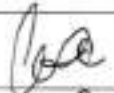



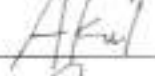

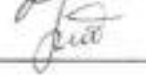





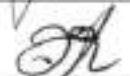









Pembina Utama Muda

NIP. 19630301 198303 2 006

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

HARI/TANGGAL : SELASA, 12 NOVEMBER 2019
WAKTU : 08.30 WIB S/D SELESAI
TEMPAT : Aula Disdukcapil Kota Metro

NO	NAMA	JABATAN	TANDA TANGAN
1	Dra. Maria Fitri Jayasinga, Mpd	Kadis Dukcapil	
2	Supratman, S. Sos., M.M	Sekretaris	
3	Eni Imani, S.H	Kabid pran	
4	Malyanur Syarafotis	Kabid Pely Pencapil	
5	Murmahwati	Kabid Dapduk	
6	Derry Pandji Kesuma, S.E.	Kasubbag Perencanaan	
7	Dr. Joko Mursitho Msi	Akademisi	
8	I Nyoman Sahzakurama, S.T	Kasi SIAB	
9	Benny Afrizal	SDN 2 Metro Timur	
10	Muhammad Ziyad A.	RW 37 M. U	
11	Ayu Meilina	SMP N 6 Metro Selatan	
12	DIKI	Kelurahan METRO TIMUR	
13	Ratih	Kelurahan Metro	
14	Fanisa	SMP N 2 Metro	
15	Eko Cahyono	RT 03 IRINGMulyo	
16	Sudanto	RW 08 Metro Timur	
17	Al SANTOSO	Rw 03 Tejosari	
18	Ratih Sapti	Rw 2 Metro Utara	
19	AHMAD SAPUTRA	RT 01 METRO BARAT	
20	Nursanti	RW 17 IRINGMulyo	
21	Ahmad Sharil	RW. Metro Selatan	
22	Agung Kurniawan	Staf Disdukcapil	
23	Dea. Chenora	Puskas Iringmulyo	
24	Fani Wibawa	RT. 05 Metro	
25	Siska	Kecamatan Metro S.	

NO	NAMA	JABATAN	TANDA TANGAN
	MURDI	PW 10 Metro Barat	
	SUKARMAN	SMP N 03 METRO	
	Lusiana	Puskesmas Metro Barat	
	YAHYA Aktiman	RT 09 METRO UTARA Kelurahan LingMulyo	 
	SUNARSIH Junaidi	SD N 9 Metro Timur RW 02 Metro Barat	 
	Rumabi	Kasi Perubahan Status Anak Pendaftaran & Kematian Disdukcapil	
	SUSOKO	RW 05 Metro Timur	
	Pirin Puji SRI SULISTIOWATI	SD N 03 Metro Pusat KASI PENGOLOHAN & PENYALINAN DATA KEPENDUDUKAN DISDUKCAPIL	 
	Titik Mursiah	Kasi Pindah Dabang Penduduk Disdukcapil	
	WIPAR TO SULASTRI, Spd	RW 07 Metro Selatan KASI PENDATAAN PENDUDUK DISDUKCAPIL	 
	Sujono DARTO	LingMulyo RW 01 Karangrejo	 
	ANTON NUGROHO IRAWAN, ST	Kasi Kesyasa & Inovasi Pelayanan Disdukcapil	
	SUAR TO, S IP Kemaritunur, S. IP	KASI IDENTITAS PENDUDUK DISDUKCAPIL Kasubbag Umum & Kepegawaian Disdukcapil	 
	Indah Mulyani PUSPITA	SD 10 Metro Utara Puskesmas Metro Timur	 
	HANIFAH, S. Pd	KASI PERAWANAN & PERCERAIAN DISDUKCAPIL	
	Sri Hastuti, S. IP	Kasi Kelahiran Disdukcapil	

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA METRO




Dra MARIA FITRI JAYASINGA, M.Pd

Pembina Utama Muda

NIP. 19630301 198303 2 006

**NOTULEN HASIL RAPAT DALAM RANGKA PERBAIKAN
STANDARD PELAYANAN PUBLIC
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA METRO
TAHUN 2020**

Pada hari ini Selasa Tanggal Dua Belas Bulan November Tahun Dua ribu Sembilan Belas telah melaksanakan rapat dalam rangka perbaikan standar pelayanan public yang telah dilaksanakan di Aula Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro, Pukul 08.30 WIB sampai dengan selesai yang dihadiri oleh para aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Kecamatan, Kelurahan, RT/RW, Tokoh Akademi, Dunia Usaha, LSM Tokoh Masyarakat dan Tokoh Agama merumuskan Standar Pelayanan Publik untuk Administrasi kependudukan (daftar hadir terlampir)

Metro, 12 November 2019

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



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

NOTULEN

KOMARIATUNNUR, S.IP
Penata Tk I
NIP. 19751004 199503 2 001

**BERITA ACARA PERBAIKAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA METRO**

Pada hari ini Selasa tanggal Dua Belas Bulan November 2019 telah melaksanakan 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 Dukacapil	
2	Supratman, S.Sos, MM	Sekretaris Dinas Dukacapil	
3	Numahwati, S.E, M.M	Kabid Pelayanan Pendaftaran Penduduk	
4	Malyanur Syarofadis, S.E, M.H	KABid Pelayanan Pencatatan Sipil	
5	Syaripuddin, S.Sos, M.M	Kabid P I A K	
6	Dr Joko Murshito, M.Si	Tokoh Akademisi	
7	Prof Dr Juhri A.M, M.Pd	Tokoh Akademisi	

Telah menghasilkan point-point sebagai berikut :

1. Sepakat waktu penyelesaian dipercepat sesuai dengan standard pelayanan yang telah disusun
2. Sepakat Penyelenggaraan pelayanan secara optimal, cepat tepat, akurat serta gratis.

Selanjutnya point-point yang disepakaati akan ditindaklanjuti untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

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 Kota Metro Kode Pos 34111
Telp. (0725) 42494, Faks. (0725) 42433
www.metrokota.go.id

KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA METRO

Nomor : 61.0/KPTS/D-11/01/2019

TENTANG PERBAIKAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK DILINGKUNGAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA METRO

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA METRO

- Menimbang :
- bahwa dalam rangka mewujudkan kinerja Pemerintah Daerah yang optimal, diperlukan Standar Pelayanan Publik penyelenggara tugas-tugas pelayanan di Lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro;
 - bahwa untuk penerapan Standar Pelayanan Publik (SPP) sesuai dengan ketentuan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan perlu menetapkan Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro;
 - bahwa dalam menampung aspirasi dari masyarakat Kota Metro tentang pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro maka perlu perbaikan Standar Pelayanan Publik;
 - bahwa dalam melaksanakan sebagaimana uraian tersebut di atas perlu ditetapkan dengan Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
- Mengingat :
- Undang-undang Nomor 12 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Dati II Way Kanan, Kabupaten Dati II Lampung Timur dan Kotamadya Dati II Metro;
 - Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
 - Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
 - Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; - Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015;
 - Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan;
 - Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan;
 - Peraturan Pemerintah Nomor 79 Tahun 2005 Tentang Pedoman Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggara Pemerintah Daerah;
 - 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 Pemerintah;
10. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan Informasi;
11. Peraturan Daerah Kota Metro Nomor 09 Tahun 2019 Tentang Perubahan 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 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 sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : Metro
Pada Tanggal : 25 November 2019
Kepala Dinas Kependudukan dan
Pencatatan Sipil Kota Metro


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

**NOTULEN RAPAT STAF
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
UNTUK BULAN JULI 2020**

1. Peserta Rapat :
 - Rapat diikuti oleh seluruh Staf dan Tenaga Kontrak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
2. Waktu dan Tempat
 - Waktu pelaksanaan rapat pada hari Senin, 06 Juli 2020.
 - Bertempat di ruang Pelayanan Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro.
3. Rapat dipimpin langsung oleh : Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro
4. Kesimpulan hasil Rapat:
 - a. Agar seluruh Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro untuk meningkatkan disiplin kinerja dan bekerja sesuai Tupoksi masing-masing (terintegrasi, kerjasama antar bidang) .
 - b. Kepala Dinas mengharapkan dalam melayani baik on line maupun secara langsung tetap ramah, sopan santun dan tidak ada gratifikasi.
 - c. Kepala Dinas menginformasikan bahwa sesuai dengan arahan Dirjen Dukcapil mulai disosialisasikan tanggal 01 Juli 2020 untuk pembuatan Dokumen kependudukan **kecuali KIA dan KTP -EI** bisa dicetak menggunakan HVS A4 80 gram dengan menggunakan aplikasi Playstore .
 - d. Kepala Dinas menghimbau dalam pembuatan laporan harus tertib dan teliti terlebih dulu sebelum di entri dan dikirim .
 - e. Setiap permohonan pelayanan yang masuk di hari tersebut harus diselesaikan dihari itu juga.
 - f. Karena persediaan blangko masih banyak, pencetakan administrasi pelayanan tetap menggunakan blangko (Kartu Keluarga, Akta Kelahiran)
 - g. Diharapkan kepada semua pegawai agar mulai mensosialisasikan kepada masyarakat pencetakan menggunakan HVS A4 80 gram.
 - h. Kepala Dinas memerintahkan kepada semua bidang khususnya Bidang Sekretariat untuk mempersiapkan administrasi Penilaian Pelayanan Publik yang diperkirakan pada Bulan Agustus 2020.



Metro, 6 Juli 2020
NOTULIS



KOMARIATUNNUR, S.IP
NIP. 197510041995032001

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

Hari/ Tanggal : *Senin, 06 Juli 2019*





DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA METRO

MAKLUMAT PELAYANAN

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**

Metro, 26 Maret 2020
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	:	