



STANDAR PELAYANAN PENGAJUAN KARTU KELUARGA BARU KARENA MEMBENTUK KELUARGA BARU

Standar Pelayanan Publik Pengajuan Kartu Keluarga karena membentuk Keluarga Baru Bagian *Service Delivery*

| No | Komponen | Uraian |
|----|--|---|
| 1 | Produk Pelayanan | Pelayanan Pengajuan Kartu Keluarga |
| 2 | Persyaratan Pelayanan | <ul style="list-style-type: none">a. Fotocopi Buku Nikah /kutipan akta perkawinan/kutipan akta perceraianb. Mengisi F-1.02,F1.01c. KTP suami Istrid. SPTJM perkawinan/percraian belum tercatat jika tidak dapat melampirkan kutipan akta perkawinan/perceraiane. FC Kartu Gol.darah |
| 3 | Sistem Mekanisme dan Prosedur | <pre>graph TD; A[Mengisi buku registrasi pelayanan] --> B[Menyerahkan berkas pengajuan]; B --> C[Menerima bukti pengajuan untuk pengambilan berkas];</pre> |
| 4 | Jangka Waktu Penyelesaian | 3 hari kerja setelah berkas dinyatakan lengkap dan diterima oleh register Kecamatan |
| 5 | Biaya / Tarif | Tidak Dipungut Biaya / GRATIS |
| 6 | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | Email : kecamatanmetroselatan1234@gmail.com Instagram : @kecamatanmetroselatan Website : metroselatan.metrokota.go.id |

| No. | Komponen | Uraian |
|-----|-------------|---|
| 7 | Dasar Hukum | <p>a. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013;</p> <p>b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</p> <p>c. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;</p> <p>d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Replublik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</p> <p>e. Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 95 Tahun 2019 tentang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan;</p> <p>f. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 Tentang Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</p> |
| | | <p>g. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;</p> <p>h. Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</p> <p>i. Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan secara Nasional</p> <p>j. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 35A Tahun 2005 tentang Spesifikasi Pengadaan dan Pengendalian Blanko Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk, Buku Register Akta dan Kutipan Akta Catatan Sipil;</p> <p>k. Peraturan Daerah Kota Metro Nomor 9 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pendaftaran</p> |

| | | |
|-----|-------------------------------------|---|
| | | Penduduk dan Pencatatan Sipil |
| 8. | Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas | <p>Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas berada di Kecamatan Metro Selatan :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Blanko - Lembar Verifikasi Berkas - Lembar Register - Buku Agenda - Pena - Stempel - Komputer : 1 unit - Printer : 1 unit |
| 9. | Kompetensi Pelaksana | <ul style="list-style-type: none"> a. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi; b. Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif; c. Disiplin dan taat waktu pelayanan; |
| 10. | Pengawasan Internal | <ul style="list-style-type: none"> - Camat Metro Selatan - Sekretaris Kecamatan Metro Selatan - Kasi Pemerintahan Kecamatan Metro Selatan - Staf Pemerintahan Kecamatan Metro Selatan - Pemohon |
| 11. | Jumlah Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Operator SIAK : 1 orang; 2. Petugas Adm di Kecamatan : 4 orang; |
| 12. | Jaminan Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP); 2. Adanya Kode Etik Pegawai; 3. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon. |

| | | |
|-----|--|---|
| 13. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | Apabila Kartu Keluarga (KK) sudah jadi namun belum diambil, akan disimpan terlebih dahulu sampai pemohon mengambilnya. Jika dalam waktu 3 hari belum juga diambil, maka petugas akan menghubungi pemohon melalui telepon, email ataupun whatsapp. |
| 14 | Evaluasi Kinerja Pelaksana | <ol style="list-style-type: none">1. Rapat koordinasi intern rutin setiap 3 bulan dan insidental terkait program kegiatan dan pelayanan;2. Melalui Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan. |



STANDAR PELAYANAN PENGAJUAN KARTU KELUARGA BARU KARENA PERUBAHAN DATA

Standar Pelayanan Publik Pengajuan Kartu Keluarga karena perubahan data Bagian *Service Delivery*

| No | Komponen | Uraian |
|----|--|---|
| 1 | Produk Pelayanan | Pelayanan Pengajuan KK karena Perubahan Data |
| 2 | Persyaratan Pelayanan | <ul style="list-style-type: none">a. FC Buku Nikahb. SKPWNI jika terjadi pindah datangc. Warga mengisi F.1.02 dan F1.06d. FC bukti dukung perubahan<ul style="list-style-type: none">- FC Ijazah (untuk pendidikan)- FC SK (untuk pekerjaan)- Fc akte (untuk nama, dan orang tua)e. KTP Pemohonf. KK lamag. FC kartu golongan darah |
| 3 | Sistem Mekanisme dan Prosedur | <pre>graph TD; A[Mengisi buku registrasi pelayanan] --> B[Menyerahkan berkas pengajuan]; B --> C[Menerima bukti pengajuan untuk pengambilan berkas];</pre> |
| 4 | Jangka Waktu Penyelesaian | 3 hari kerja setelah berkas dinyatakan lengkap dan diterima oleh register Kecamatan |
| 5 | Biaya / Tarif | Tidak Dipungut Biaya / GRATIS |
| 6 | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | Email : kecamatanmetroselatan1234@gmail.com Instagram : @kecamatanmetroselatan Website : metroselatan.metrokota.go.id |

| No. | Komponen | Uraian |
|-----|-------------|---|
| 7 | Dasar Hukum | <p>a. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013;</p> <p>b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</p> <p>c. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;</p> <p>d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Replublik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</p> <p>e. Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 95 Tahun 2019 tentang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan;</p> <p>f. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 Tentang Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</p> |
| | | <p>g. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;</p> <p>h. Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</p> <p>i. Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan secara Nasional</p> <p>j. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 35A Tahun 2005 tentang Spesifikasi Pengadaan dan Pengendalian Blanko Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk, Buku Register Akta dan Kutipan Akta Catatan Sipil;</p> <p>k. Peraturan Daerah Kota Metro Nomor 9 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil</p> |

| | | |
|-----|--|---|
| 8. | Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas | Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas berada di Kecamatan Metro Selatan : <ul style="list-style-type: none"> - Blanko - Lembar Verifikasi Berkas - Lembar Register - Buku Agenda - Pena - Stempel - Komputer : 1 unit - Printer : 1 unit |
| 9. | Kompetensi Pelaksana | <ul style="list-style-type: none"> d. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi; e. Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif; f. Disiplin dan taat waktu pelayanan; |
| 10. | Pengawasan Internal | <ul style="list-style-type: none"> - Camat Metro Selatan - Sekretaris Kecamatan Metro Selatan - Kasi Pemerintahan Kecamatan Metro Selatan - Staf Pemerintahan Kecamatan Metro Selatan - Pemohon |
| 11. | Jumlah Pelaksana | <ul style="list-style-type: none"> 3. Operator SIAK : 1 orang; 4. Petugas Adm di Kecamatan : 4 orang; |
| 12. | Jaminan Pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> 4. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP); 5. Adanya Kode Etik Pegawai; 6. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon. |
| 13. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | Apabila Kartu Keluarga (KK) sudah jadi namun belum diambil, akan disimpan terlebih dahulu sampai pemohon mengambilnya. Jika dalam waktu 3 hari belum juga diambil, maka petugas akan menghubungi pemohon melalui telepon, email ataupun whatsapp. |
| 14 | Evaluasi Kinerja Pelaksana | <ul style="list-style-type: none"> 3. Rapat koordinasi intern rutin setiap 3 bulan dan insidental terkait program kegiatan dan pelayanan; 4. Melalui Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan. |



STANDAR PELAYANAN PENGAJUAN KARTU KELUARGA BARU KARENA PISAH KK DALAM 1 ALAMAT

Standar Pelayanan Publik Pengajuan Kartu Keluarga karena pisah KK dalam 1 Alamat Bagian *Service Delivery*

| No | Komponen | Uraian |
|----|--|--|
| 1 | Produk Pelayanan | Pelayanan Pengajuan KK karena Pisah KK dalam 1 Alamat |
| 2 | Persyaratan Pelayanan | <ol style="list-style-type: none">Fotokopi Bukti NikahPenduduk mengisi F-1.02;KTP PemohonKartu Keluarga Lama |
| 3 | Sistem Mekanisme dan Prosedur | <pre>graph TD; A[Mengisi buku registrasi pelayanan] --> B[Menyerahkan berkas pengajuan]; B --> C[Menerima bukti pengajuan untuk pengambilan berkas];</pre> |
| 4 | Jangka Waktu Penyelesaian | 3 hari kerja setelah berkas dinyatakan lengkap dan diterima oleh register Kecamatan |
| 5 | Biaya / Tarif | Tidak Dipungut Biaya / GRATIS |
| 6 | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | Email : kecamatanmetroselatan1234@gmail.com Instagram : @kecamatanmetroselatan Website : metroselatan.metrokota.go.id |

| No. | Komponen | Uraian |
|-----|--------------------------------------|---|
| 7 | Dasar Hukum | <p>a. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013;</p> <p>b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</p> <p>c. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;</p> <p>d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Replublik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</p> <p>e. Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 95 Tahun 2019 tentang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan;</p> <p>f. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 Tentang Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</p> |
| | | <p>g. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;</p> <p>h. Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</p> <p>i. Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan secara Nasional</p> <p>j. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 35A Tahun 2005 tentang Spesifikasi Pengadaan dan Pengendalian Blanko Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk, Buku Register Akta dan Kutipan Akta Catatan Sipil;</p> <p>k. Peraturan Daerah Kota Metro Nomor 9 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil</p> |
| 8. | Sarana Prasarana dan/ atau Fasilitas | <p>Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas berada di Kecamatan Metro Selatan :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Blanko - Lembar Verifikasi Berkas |

| | | |
|-----|--|--|
| | | <ul style="list-style-type: none"> - Lembar Register - Buku Agenda - Pena - Stempel - Komputer : 1 unit - Printer : 1 unit |
| 9. | Kompetensi Pelaksana | <ul style="list-style-type: none"> g. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi; h. Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif; i. Disiplin dan taat waktu pelayanan; |
| 10. | Pengawasan Internal | <ul style="list-style-type: none"> - Camat Metro Selatan - Sekretaris Kecamatan Metro Selatan - Kasi Pemerintahan Kecamatan Metro Selatan - Staf Pemerintahan Kecamatan Metro Selatan - Pemohon |
| 11. | Jumlah Pelaksana | <ul style="list-style-type: none"> 5. Operator SIAK : 1 orang; 6. Petugas Adm di Kecamatan : 4 orang; |
| 12. | Jaminan Pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> 7. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP); 8. Adanya Kode Etik Pegawai; 9. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon. |
| 13. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | <p>Apabila Kartu Keluarga (KK) sudah jadi namun belum diambil, akan disimpan terlebih dahulu sampai pemohon mengambilnya. Jika dalam waktu 3 hari belum juga diambil, maka petugas akan menghubungi pemohon melalui telepon ataupun whatshapp.</p> |
| 14 | Evaluasi Kinerja Pelaksana | <ul style="list-style-type: none"> 5. Rapat koordinasi intern rutin setiap 3 bulan dan insidental terkait program kegiatan dan pelayanan; 6. Melalui Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan. |



STANDAR PELAYANAN PEMBUATAN SURAT REKOMENDASI PERKAWINAN

Standar Pelayanan Publik Surat Rekomendasi Nikah Bagian *Service Delivery*

| No | Komponen | Uraian |
|----|--|--|
| 1 | Produk Pelayanan | Pelayanan Surat Rekomendasi Perkawinan |
| 2 | Persyaratan Pelayanan | a. Surat Pengantar dari KUA b. Fotocopi KK c. FC KTP pemohon d. FC Pengantar dari Kelurahan (N1-N4) kedua calon e. FC akte cerai/mati jika salah satu pihak berstatus janda/duda |
| 3 | Sistem Mekanisme dan Prosedur |  <pre>graph TD; A[Menyerahkan Surat pengantar, FC KK & KTP dan berkas lainnya] --> B[Proses pembuatan dokumen]; B --> C[Penduduk menyerahkan Fotocopi KK, KTP dan surat pengajuan];</pre> |
| 4 | Jangka Waktu Penyelesaian | 30 menit sejak berkas dinyatakan lengkap dan diterima oleh Petugas Kecamatan Metro Selatan |
| 5 | Biaya / Tarif | Tidak Dipungut Biaya / GRATIS |
| 6 | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | Email :kecamatanmetroselatan1234@gmail.com Instagram : @kecamatanmetroselatan Website : metroselatan.metrokota.go.id |

| No. | Komponen | Uraian |
|-----|-------------------------------------|---|
| 7. | Dasar hukum | <p>a. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013;</p> <p>b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</p> <p>c. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan;</p> <p>d. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;</p> <p>e. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Replublik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</p> <p>f. Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2008 Tentang Kecamatan</p> <p>g. Peraturan Pemerintah Nomor 9 Tahun 1975 Tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 1 Tahun 1974 Tentang Perkawinan</p> <p>h. Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2007 Tentang Pencatatan Nikah</p> <p>i. Peraturan Daerah Kota Metro Nomor 09 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Metro Nomor 24 Tahun 2016 Tentang Pembentukan Organisasi dan Susunan Perangkat Daerah Kota Metro</p> |
| 8. | Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas | <p>Sarana Prasarana dan/atau fasilitas berada di Kecamatan Metro Selatan Lampung :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Buku Pendaftaran dan Register - Blangko Surat Rekomendasi Perkawinan - Komputer : 1 unit - Printer : 1 unit |
| 9. | Kompetensi Pelaksana | <p>a. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi;</p> <p>b. Mampu bersikap sopan, ramah, komunikatif dan informatif;</p> |

| | | |
|-----|--|---|
| | | c. Disiplin dan tepat waktu pelayanan. |
| 10. | Pengawasan Internal | <ul style="list-style-type: none"> - Camat Metro Selatan - Sekretaris Kecamatan Metro Selatan - Kasi Kesra Kecamatan Metro Selatan - Staf Kesra Kecamatan Metro Selatan - Pemohon |
| 11. | Jumlah Pelaksana | <p>3 (Delapan) orang di Kecamatan Metro Selatan</p> <ul style="list-style-type: none"> - Petugas Pelayanan; - Petugas Verifikasi; - Operator Komputer. |
| 12. | Jaminan Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP); 2. Adanya Kode Etik Pegawai; 3. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon. |
| 13. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | <p>Apabila Kutipan Akta Perkawinan sudah jadi namun belum diambil, akan disimpan terlebih dahulu sampai pemohon mengambilnya. Jika dalam waktu 3 hari belum juga diambil, maka petugas akan menghubungi pemohon melalui telepon ataupun whatshapp.</p> |
| 14. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Rapat Koordinasi intern insidental terkait pelaksanaan program kegiatan dan pelayanan; 2. Melalui pelaksanaan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan. |



STANDAR PELAYANAN LEGALISASI SURAT AHLI WARIS, SURAT BERSIH DIRI, SKCK DAN DOKUMEN KEPENDUDUKAN LAINNYA

Standar Pelayanan Publik Legalisasi Surat Ahli Waris, Surat Bersih Diri, SKCK dan Dokumen lainnya Bagian *Service Delivery*

| No | Komponen | Uraian |
|----|---|---|
| 1 | Produk Pelayanan | Pelayanan Legalisasi Surat Ahli Waris, Bersih Diri, SKCK dan Surat Lainnya |
| 2 | Persyaratan Pelayanan | <ul style="list-style-type: none">- Berkas Asli sesuai kebutuhan- Fotocopi KTP- Fotocopi KK- No.HP |
| 3 | Sistem Mekanisme dan Prosedur | <pre>graph TD; A[Menyerahkan Berkas Asli, FC KK, KTP serta No HP] --> B[Menyerahkan FC Surat dan berkas lainnya (sbg arsip)];</pre> |
| 4 | Jangka Waktu Penyelesaian | 30 menit sejak berkas dinyatakan lengkap dan diterima oleh Petugas Kecamatan Metro Selatan |
| 5 | Biaya / Tarif | Tidak Dipungut Biaya / GRATIS |
| 6 | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | Email : kecamatanmetroselatan1234@gmail.com Instagram : @kecamatanmetroselatan Website : metroselatan.metrokota.go.id |

| No. | Komponen | Uraian |
|-----|-------------------------------------|--|
| 7. | Dasar hukum | a. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013; b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; c. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Replublik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; e. Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 95 Tahun 2019 tentang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan; f. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 Tentang Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; |
| 8. | Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas | Sarana Prasarana dan/atau fasilitas berada di Kecamatan Metro Selatan : - Buku Pendaftaran dan Register - Komputer : 1 unit - Printer : 1 unit |
| 9. | Kompetensi Pelaksana | a. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi; b. Mampu bersikap sopan, ramah, komunikatif dan informatif; c. Disiplin dan tepat waktu pelayanan. |
| 10. | Pengawasan Internal | - Camat Metro Selatan - Sekretaris Kecamatan Metro Selatan - Kasi Bagian Kecamatan Metro Selatan - Staf Bagian Kecamatan Metro Selatan - Pemohon |
| 11. | Jumlah Pelaksana | - Petugas Pelayanan; - Petugas Verifikasi; - Operator Komputer. |
| 12. | Jaminan Pelayanan | 1. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP); 2. Adanya Kode Etik Pegawai; |

| | | |
|-----|--|--|
| | | 3. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon. |
| 13. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | Apabila Dokumen yang diajukan sudah jadi namun belum diambil, akan disimpan terlebih dahulu sampai pemohon mengambilnya. Jika dalam waktu 3 hari belum juga diambil, maka petugas akan menghubungi pemohon melalui telepon ataupun whatsapp. |
| 4. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Rapat Koordinasi intern dan insidental terkait pelaksanaan program kegiatandan pelayanan; 2. Melalui pelaksanaan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan. |

STANDAR PELAYANAN SURAT IZIN BERUSAHA (NIB) Usaha Micro, Kecil dan Menengah

Standar Pelayanan Publik Legalisasi Surat Ahli Waris, Surat Bersih Diri, SKCK dan Dokumen lainnya Bagian *Service Delivery*

| No | Komponen | Uraian |
|----|--|--|
| 1 | Produk Pelayanan | Pelayanan Pengajuan Nomor Izin Berusaha (NIB) |
| 2 | Persyaratan Pelayanan | Pelayanan Surat Izin NIB <ul style="list-style-type: none"> - Fotocopi Kartu Keluarga - Fotocopi KTP - Surat Keterangan dari Lurah - No Hp whatsapp |
| 3 | Sistem Mekanisme dan Prosedur | <pre> graph TD A[Menyerahkan Fotocopi KK, KTP, Surat Keterangan Lurah dan No.HP] --> B[Proses pembuatan Surat] B --> C[Menyerahkan Fotocopi Surat NIB, KK, KTP] </pre> |
| 4 | Jangka Waktu Penyelesaian | 60 menit sejak berkas dinyatakan lengkap dan diterima oleh Petugas Kecamatan Metro Selatan |
| 5 | Biaya / Tarif | Tidak Dipungut Biaya / GRATIS |
| 6 | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | Email : kecamatanmetroselatan1234@gmail.com Instagram : @kecamatanmetroselatan Website : metroselatan.metrokota.go.id |

| No. | Komponen | Uraian |
|-----|--|--|
| 7. | Dasar hukum | <ul style="list-style-type: none"> a. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; b. Undang- undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; c. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Masyarakat; d. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Di Daerah; e. Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2012 tentang Retribusi Perizinan tertentu f. Peraturan Daerah Nomor 22 tahun 2016 tentang perlindungan dan Pemberdayaan Usaha Mikro Kecil dan Menengah |
| 8. | Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas | <p>Sarana Prasarana dan/atau fasilitas berada di Kecamatan Metro Selatan :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Buku Pendaftaran dan Register - Komputer : 1 unit - Printer : 1 unit |
| 9. | Kompetensi Pelaksana | <ul style="list-style-type: none"> a. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi b. Mampu bersikap sopan, ramah, komunikatif dan informatif; c. Disiplin dan tepat waktu pelayanan. |
| 10. | Pengawasan Internal | <ul style="list-style-type: none"> - Camat Metro Selatan - Sekretaris Kecamatan Metro Selatan - Kasi Perekonomian Kecamatan Metro Selatan - Staf Perekonomian Kecamatan Metro Selatan - Pemohon |
| 11. | Jumlah Pelaksana | <ul style="list-style-type: none"> - Petugas Pelayanan; - Petugas Verifikasi; - Operator Komputer. |
| 12. | Jaminan Pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> 4. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP); 5. Adanya Kode Etik Pegawai; 6. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon. |
| 13. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | <p>Apabila Dokumen yang diajukan sudah jadi namun belum diambil, akan disimpan terlebih dahulu sampai pemohon mengambilnya. Jika dalam waktu 3 hari belum juga diambil, maka petugas akan menghubungi pemohon melalui telepon ataupun whatsapp.</p> |
| 14. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | <ul style="list-style-type: none"> 3. Rapat Koordinasi intern dan insidental terkait pelaksanaan program kegiatandan pelayanan; 4. Melalui pelaksanaan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai |