



**DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA METRO**

FORUM KONSULTASI PUBLIK TAHUN 2025



☎ 082280125386

✉ disdukcapilkomet@gmail.com

📷 [dinasdukcapilkotametro](https://www.instagram.com/dinasdukcapilkotametro)

LAPORAN
FORUM KONSULTASI PUBLIK (FKP)



DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
PEMERINTAH KOTA METRO
TAHUN 2025

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan Rahmat dan KaruniaNya sehingga Forum Konsultasi Publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro dapat terlaksana sebagaimana di amanahkan Undang-Undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik bahwa untuk percepatan peningkatan kualitas Pelayanan Publik dan Permenpan Nomor 16 Tahun 2017 diperlukan peran serta penyelenggara Pelayanan Publik dan Masyarakat selaku penerima Pelayanan Publik yang adil, transparan dan akuntabel. Dengan terlaksananya Forum Konsultasi Publik ini, di harapkan dapat menjadi acuan dalam menetapkan kebijakan Pelayanan Publik.

Pada Akhirnya Kami mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam pelaksanaan Forum Konsultasi Publik ini, semoga bermanfaat khususnya dalam peningkatan Pelayanan Publik.

Kepala Dinas Kependudukan Dan
Pencatatan Sipil Kota Metro



Ika Pusparini Anindita Jayasinga, S.H.,M.H

Pembina Tk.I (IV/b)

NIP. 19800514 200212 2 005

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL i

KATA PENGANTAR..... ii

DAFTAR ISI iii

A. PENDAHULUAN 1

 1. Latar Belakang 1

 2. Tujuan Pelaksanaan FKP..... 1

 3. Ruang Lingkup FKP 2

 4. Dasar Hukum..... 3

B. METODOLOGI PELAKSANAAN FKP 4

 1. Sumber Input dan Tema FKP..... 4

 2. Waktu dan Tempat Pelaksanaan

 3. Penyelenggara dan Peserta FKP..... 4

 4. Metode Pelaksanaan FKP..... 4

 5. Prinsip Dasar pelaksanaan 5

 6. Susunan Acara FKP 6

C. HASIL PELAKSANAAN FKP 7

 1. Identifikasi Masalah 7

 2. Analisis 7

 3. Rencana Aksi..... 7

D. PENUTUP 8

LAMPIRAN I Berita Acara Yang Ditandatangani

LAMPIRAN II Salinan Daftar Hadir

LAMPIRAN III Surat Undangan

LAMPIRAN IV Dokumentasi Kegiatan

LAMPIRAN V Hasil Tindak Lanjut FKP Tahun Sebelumnya

BAB I. PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Dalam rangka peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, peran serta masyarakat menjadi bagian penting sejak tahap penyusunan standar pelayanan hingga evaluasi dan pemberian penghargaan.

Konsep *Good governance* menempatkan pemerintah, masyarakat dan swasta sebagai tiga pilar utama yang harus terlibat secara proporsional dalam penyelenggaraan pemerintah. Prinsip ini menjadi tolok ukur untuk menilai sejauh mana kemajuan tata kelola pemerintahan dapat diwujudkan.

Sejalan dengan hal tersebut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro akan menyelenggarakan Forum Konsultasi Publik (FKP) sebagai wadah partisipasi dan dialog bersama.

Forum Konsultasi Publik merupakan sarana komunikasi dua arah antara penyelenggara layanan dengan masyarakat guna membahas berbagai hal antara lain perumusan dan pelaksanaan kebijakan, dampak kebijakan, evaluasi program, maupun isu-isu yang berkaitan dengan pelayanan publik. Melalui Forum ini diharapkan terbangun transparansi, akuntabilitas dan efektivitas, sehingga kualitas layanan publik semakin meningkat.

FKP juga menjadi kesempatan bagi masyarakat sebagai pengguna layanan untuk menyampaikan aspirasi, usulan, maupun saran secara langsung kepada penyelenggara pelayanan publik.

2. Tujuan Pelaksanaan FKP

Tujuan dilaksanakan Forum Konsultasi Publik adalah:

a. Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik

Sebagai sarana untuk menampung masukan, saran, dan kritik dari masyarakat guna memperbaiki mutu pelayanan administrasi kependudukan.

b. Membangun Komunikasi Dua Arah Dengan Masyarakat

Memberikan ruang dialog antara penyelenggara layanan (Dukcapil) dan pengguna layanan (masyarakat/pemangku kepentingan).

c. Menindaklanjuti hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Membahas unsur pelayanan yang masih perlu ditingkatkan berdasarkan hasil SKM semesteran atau tahunan.

d. Mendorong transparansi dan akuntabilitas layanan

Melalui FKP, masyarakat dapat mengetahui upaya dan kebijakan yang dilakukan Dukcapil dalam meningkatkan pelayanan.

e. Meningkatkan partisipasi publik

Mengajak masyarakat dan pemangku kepentingan berperan aktif dalam perumusan kebijakan dan inovasi pelayanan kependudukan.

f. Sebagai ajang komunikasi, informasi, dan edukasi

Menyebarkan informasi terkait layanan administrasi kependudukan, inovasi pelayanan, serta program seperti *jemput bola* dan pelayanan online

3. Ruang Lingkup Forum Konsultasi Publik (FKP)

1. Identifikasi Permasalahan Pelayanan bagi Kelompok Rentan

Menggali kendala dan hambatan yang dihadapi oleh kelompok rentan (lansia, penyandang disabilitas, masyarakat miskin, masyarakat terpencil, dan kelompok rentan lainnya) dalam mengakses layanan administrasi kependudukan.

2. Evaluasi Program Jemput Bola (JEMBOL)

Membahas efektivitas dan jangkauan program jemput bola dalam melayani kelompok rentan serta mencari upaya peningkatan kualitas dan keberlanjutan pelaksanaannya.

3. Peningkatan Akses dan Pemanfaatan Layanan Online Dukcapil

Mengevaluasi sejauh mana masyarakat memahami dan memanfaatkan layanan administrasi kependudukan secara online, seperti pelayanan melalui aplikasi atau website resmi Dukcapil.

4. Penyusunan Rekomendasi Perbaikan Layanan

Menyusun masukan dan rekomendasi dari peserta FKP untuk peningkatan pelayanan bagi kelompok rentan dan optimalisasi pelayanan online.

5. Penyebarluasan Informasi dan Edukasi Publik

Menyampaikan informasi mengenai kemudahan, prosedur, dan manfaat pelayanan online serta program jemput bola kepada masyarakat luas.

6. Penguatan Kolaborasi dengan Pemangku Kepentingan

Mendorong peran aktif camat, lurah, RT/RW, lembaga pendidikan, puskesmas, dan tokoh masyarakat dalam mendukung pelayanan adminduk yang inklusif dan berbasis teknologi

4. Dasar Hukum

1. Undang - Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006.
2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebgaimana telah beberapa kali diubah, terakhir dengan Undang-undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik di lingkungan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 765).
6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 Tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan.
7. Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 19 tahun 2022 tentang Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik di lingkup Instansi Pemerintah.
8. Surat Keputusan Walikota Metro Nomor : 500.12.11-236 tanggal 12 Maret 2025 tentang Pembentukan Tim Forum Konsultasi Publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro.
9. Surat Keputusan Walikota Metro Nomor : 400.12.4-365 tanggal 08 Mei 2025 tentang Pembentukan Panitia Pelaksana, Narasumber, dan Moderator Kegiatan Komunikasi, Informasi dan Edukasi Kepada Pemangku Kepentingan Masyarakat Tahun 2025.

BAB II. Metodologi Pelaksanaan Forum Konsultasi Publik (FKP)

1. Sumber Input dan Tema FKP

Pelaksanaan Forum Konsultasi Publik (FKP) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro dilatarbelakangi oleh hasil pengolahan data rekapitulasi layanan administrasi kependudukan secara online serta data penerbitan dokumen kependudukan bagi kelompok rentan. Dari hasil analisis tersebut, masih ditemukan berbagai tantangan, seperti keterbatasan akses terhadap layanan digital, rendahnya pemahaman masyarakat dalam memanfaatkan layanan online, serta perlunya perhatian lebih terhadap pemenuhan hak administrasi kependudukan bagi kelompok rentan seperti lansia, penyandang disabilitas, dan masyarakat di wilayah sulit dijangkau.

Berdasarkan kondisi tersebut, FKP tahun ini mengangkat tema “Peningkatan Layanan bagi Kelompok Rentan dan Optimalisasi Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Online.” Tema ini dipilih untuk memperkuat komitmen Dinas Dukcapil dalam memberikan pelayanan yang inklusif, adaptif terhadap perkembangan teknologi, serta menjangkau seluruh lapisan masyarakat secara adil dan berkelanjutan.

2. Waktu dan Tempat Pelaksanaan

a. Waktu Pelaksanaan

Hari/tanggal : Senin
Tanggal : 03 November 2024
Waktu : 10.00 WIB s.d Selesai

b. Tempat Pelaksanaan

Aula Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro

3. Penyelenggara dan Peserta FKP

a. Penyelenggara

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro

b. Peserta

- Camat Se-Kota Metro
- Lurah Se-Kota Metro
- Kepala UPTD TK, SD, SMP, SMA Se-Kota Metro
- Kepala UPTD Puskesmas Se-Kota Metro

- RT/RW Se-Kota Metro
- Tokoh Masyarakat Kota Metro
- Organisasi Perangkat Daerah Terkait
- Akademisi
- Organisasi Masyarakat /LSM
- Media Massa

4. Metode Pelaksana FKP

Metode Pelaksanaan yang digunakan dalam penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro secara tatap muka, dimana dilakukan dengan melaksanakan rapat bersama dengan peserta dari berbagai pihak yang terkait.

5. Prinsip Dasar Pelaksanaan

Dalam penyelenggaraan FKP, terdapat beberapa prinsip dasar yang menjadi pedoman yaitu:

a. Sederhana

Forum Konsultasi Publik harus sederhana dan mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun penyelenggara.

b. Partisipatif

Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan.

c. Transparansi

Harus dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat.

d. Keadilan

Forum Konsultasi Publik harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis, dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

e. Akuntabel

hal - hal yang diatur dalam Forum Konsultasi Publik harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan kepada pihak yang berkepentingan.

f. Berkelanjutan

Forum Konsultasi Publik harus terus-menerus dilakukan sebagai sarana perbaikan peningkatan kualitas pelayanan.

6. Susunan Acara FKP

- a. Pembukaan
- b. Sambutan dan Pemaparan Oleh Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
- c. Pembahasan dan Diskusi
- d. Perumusan Kesimpulan
- e. Penandatanganan Berita Acara Rapat
- f. Penutup

BAB III. Hasil Pelaksanaan Forum Konsultasi Publik (FKP)

1. Identifikasi Masalah

Permasalahan yang dibahas pada forum konsultasi publik adalah meningkatkan penyelenggaraan pelayanan

- a. Layanan belum sepenuhnya menjangkau kelompok rentan (disabilitas, lansia dan masyarakat daerah terpencil)
- b. Sistem layanan digital (online) belum sepenuhnya di manfaatkan masyarakat

Dari ke dua hal tersebut diperoleh rincian permasalahan sebagai berikut:

- a. Tidak sedikit masyarakat yang belum mengetahui adanya program jemput bola bagi kelompok rentan administrasi kependudukan.
- b. Sebagian masyarakat belum mengetahui dan memahami adanya system pelayanan administrasi kependudukan secara online yang disediakan oleh Dinas Dukcapil.

2. Analisis

Analisis permasalahan dalam forum konsultasi publik:

- a. Kurangnya sosialisasi dan publikasi mengenai program jemput bola kepada kelompok rentan administrasi kependudukan seperti lansia dan penyandang disabilitas
- b. Kurangnya sosialisasi dan edukasi digital terkait layanan administrasi kependudukan online.

3. Rencana Aksi

- a. Membuat flyer mengenai program jemput bola bagi penduduk rentan dan melakukan publikasi melalui media sosial resmi dukcapil Kota Metro
- b. Pembuatan flyer layanan administrasi kependudukan online dan publikasinya melalui media sosial Dinas Dukcapil Kota Metro

BAB IV. PENUTUP

Demikian laporan Pelaksanaan Forum Konsultasi Publik (FKP) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro yang telah dilaksanakan.

Hasil dari Forum Konsultasi Publik (FKP) ini diharapkan dapat menjadi acuan dalam menetapkan kebijakan dalam penyusunan Standar Operasional Pelayanan Publik sehingga meningkatkan kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro.

Partisipasi masyarakat dan dukungan dari semua Stakeholders sangat di perlukan agar Forum Konsultasi Publik (FKP) dapat terus menjadi kegiatan yang berkelanjutan.

Kepala Dinas Kependudukan Dan
Pencatatan Sipil Kota Metro



Ika Puspawati Anindita Jayasinga, S.H., M.H
Pembina Tk. I (IV/b)
NIP. 19800514 200212 2 005



PEMERINTAH KOTA METRO
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

Jalan. Imam Bonjol No.26 Kota Metro, Lampung 34111
Telepon (0725) 2202053 Faximile (0725) 2202053
Laman disdukcapil.metrokota.go.id Pos-el disdukcapilkomet@gmail.com

BERITA ACARA PENYELENGGARAAN FORUM KONSULTASI PUBLIK (FKP)
SEKTOR PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL KOTA METRO

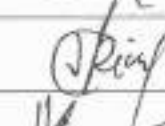
Pada hari ini, Senin 03 November, telah dilaksanakan Forum Konsultasi Publik Sektor Pelayanan Administrasi Kependudukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro. Berdasarkan hasil diskusi dan keputusan bersama menyatakan sebagai berikut:

NO	IDENTIFIKASI MASALAH	USULAN REKOMENDASI PERBAIKAN	JANGKA WAKTU PENYELESIAN
1.	Layanan belum sepenuhnya menjangkau kelompok rentan (disabilitas, lansia dan masyarakat daerah terpencil)	Membuat flyer mengenai program jemput bola bagi penduduk rentan dan melakukan publikasi melalui media sosial resmi dukcapil Kota Metro	1 Bulan
2.	Sistem layanan digital (online) belum sepenuhnya di manfaatkan masyarakat	Pembuatan flyer layanan administrasi kependudukan online dan publikasinya melalui media sosial Dinas Dukcapil Kota Metro	1 Bulan

Pimpinan Unit Penyelenggara Pelayanan dapat menerima identifikasi masalah, usulan rekomendasi, jangka waktu dan berkomitmen menindaklanjuti rekomendasi perbaikan tersebut sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

Masyarakat dan Stakeholder yang hadir akan melakukan pemantauan dan mengawasi progress tindak lanjut perbaikan yang dilakukan oleh unit Penyelenggara Pelayanan sesuai usulan rekomendasi dan jangka waktu penyelesaian yang telah disepakati bersama.

Demikian berita acara ini dibuat sebagaimana mestinya.

No	NAMA	JENIS KELAMIN (P/L)	PERWAKILAN	TANDA TANGAN
1	Sumart Arik	L	Akademi 30	
2	ALANDO	L	matia. (matiaonline)	
3	JAMHURI	L	KADIN L 70 Roket	
4	Rinna Anggarina	P	Katu Pem. Metro	
5	TOTO YULIARD	✓	Humat CHAS	
6	Rasid	L	TOGA	
7	SLAMET RIADI	L	LSM GAL	
8	Iwyan mar	L	times	

Kepala Dinas Kependudukan dan
Pencatatan Sipil Kota Metro



Ika Puspani Anindita Jayasinga, S.H., M.H.
Pembina Tk. IV/bp
NIP. 19800514 200212 2005

Penyelenggara Pelayanan,
Kabid Pelayanan dan Pendaftaran Penduduk



Nurmahwati, SE, M.M
Pembina (IV/a)
NIP. 19701215 199109 2 001

Penyelenggara Pelayanan,
Kabid Pelayanan Pencatatan Sipil



Astuti, S.IP, M.M
Pembina (IV/a)
NIP. 19740404 199703 2 004

Penyelenggara Pelayanan,
Kabid RIAK dan Pemanfaatan Data



Derry Pandji Kesuma, SE
Penata Tk. I (III/d)
NIP. 19790917 200212 1 001

DAFTAR HADIR FORUM KONSULTASI PUBLIK

Hari/Tanggal : Senin, 03 November 2025
Tempat : Aula Disdukcapil Kota Metro

NO	NAMA	JABATAN	TANDA TANGAN
1	Kharudin	Tokoh masyarakat	1
2	INE HERDINA	Kasi Pemerintahan	2
3	JAMHUR	KASI PEMERINTAH	3
4	Pinna Anggarina	Katu Pkm. Metro	4
5	Tri Gunan	Kel. Yasmuly	5
6	DITO YULIANO	Kasi Pemerintahan	6
7	Linda dari Mastri	Kasi Pemerintahan	7
8	ELIDA	Kasi Pemerintahan	8
9	Rahio	Toga	9
10	Selro Murni	Kasi pem	10
11	Iwaz mla	Toma bal mla	11
12	Julia/puspita dari	Kasi pemerintah PA	12
13	Eva Yunita	Staf pemerintah Pur	13
14	Dwi Rimayanti	Pkm Karangrejo	14
15	Kristiani	Kasi pem Karangrejo	15
16	M. Agus Aminulloh	Tokoh Masyarakat	16
17	Fasti Maulani	Kasi pem kel. Banjarsari	17
18	Erma puti yuliana	Kasi pem G. Asri	18
19	Epi sulistiyawati	Kasi pm mulyajati	19
20	Rudi Prasetyowati	Kec. Metro Barat	20
21	Desyano	Pkm. margorejo	21
22	ALIANDO	Media Metroeduline.com	22
23	YAMET RIADI	LSM GML	23
24	Samsul Arif	UPT. Metro	24
25			25

PEJABAT PELAKSANA TEKNIS KEGIATAN

(Signature)

Derry Randji Kesuma, SE
Penata Tk.I (Ilid)
NIP. 19790917 200212 1 001



PEMERINTAH KOTA METRO
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

Jalan Imam Bonjol Nomor 26 Kota Metro, Lampung 34111

Telepon (0725) 42433 Telp/Fax (0725) 2202053

Laman disdukcapil.metrokota.go.id Pos-el disdukcapilkomet@gmail.com

Metro, 31 Oktober 2025

Nomor : 400.12/ E018-251890/D-11//2025
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Hal : Undangan

Yth. Sdr. Tim Forum Konsultasi Publik
di
Metro

Sehubungan akan dilaksanakan Forum Konsultasi Publik (FKP) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro Tahun 2025, maka dengan ini diharapkan kehadiran saudara pada :

Hari/Tanggal : Senin, 03 November 2025

Pukul : 10.00 WIB s.d selesai

Tempat : Aula Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro

Acara : Rapat Forum Konsultasi Publik (FKP)

Demikian untuk maklum dan terimakasih.

Kepala Dinas Kependudukan Dan
Pencatatan Sipil Kota Metro



Ika Pusparini Anindita Jayasinga, S.H.,M.H
Pembina Tk. I (IV/b)
NIP. 19800514 200212 2 005

Catatan :

•UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
•Dokumen ini tertanda ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSR



DOKUMENTASI FORUM KONSULTASI PUBLIK



DOKUMETASI FORUM KONSULTASI PUBLIK



DOKUMETASI FORUM KONSULTASI PUBLIK





PEMERINTAH KOTA METRO
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

Jalan. Imam Bonjol No.26 Kota Metro, Lampung 34111
Telepon (0725) 2202053 Faximile (0725) 2202053
Laman disdukcapil.metrokota.go.id Pos-el disdukcapilkomet@gmail.com

LAPORAN TINDAK LANJUT FORUM KONSULTASI PUBLIK (FKP) TAHUN 2024
SEKTOR PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA METRO

Berdasarkan Berita Acara Hasil Forum Konsultasi Publik Sektor Pelayanan Administrasi Kependudukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro yang telah ditandatangani pada 29 Juli 2024. Berikut dilaporkan tindak lanjut atas rekomendasi perbaikan yang telah dilakukan, antara lain:

NO	IDENTIFIKASI MASALAH	REKOMENDASI DAN TARGET PENYELESAIAN	TINDAK LANJUT	PENJELASAN
1.	Kurangnya Pemahaman Masyarakat Mengenai SOP Pembuatan KK yang ada saat ini	- Perlunya sosialisasi kepada masyarakat mengenai sop pelayanan dan menambah jenis sosialisasi dengan tidak hanya sosialisasi dengan tatap muka. - Target penyelesaian setiap saat	- Bentuk Tindak Lanjut: Mengupdate publikasi yang dilakukan secara berkala berdasarkan perubahan prosedur pelayanan	Publikasi Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan secara aktif melalui media sosial resmi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) diharapkan dapat meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap prosedur dan persyaratan dalam pembuatan Kartu Keluarga (KK). Langkah ini bertujuan untuk mendukung peningkatan efisiensi layanan, memperkuat transparansi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, serta mendorong optimalisasi pemanfaatan layanan digital oleh masyarakat.
			- Waktu Pelaksanaan: Setiap saat, publikasi di media sosial dilakukan secara berkelanjutan	
			- Rencana Aksi: Menambah sosialisasi mengenai sop dengan mengunggah sop pelayanan di media sosial dukcapil.	
2.	SOP (Standard Operational Procedure) yang ada pada saat ini kurang sesuai dengan layanan yang diberikan kepada masyarakat khususnya pada	- Perlunya perbaikan terhadap SOP pelayanan yang mempermudah dan sesuai dengan regulasi - Target penyelesaian satu bulan	- Bentuk Tindak Lanjut: Menyusun draft SOP yang diperbarui berdasarkan hasil evaluasi	Dengan perbaikan Standar Operasional Prosedur (SOP) pada pelayanan Kartu Keluarga (KK), diharapkan proses pelayanan menjadi lebih cepat dan mudah dipahami oleh masyarakat. Hal ini
			- Waktu Pelaksanaan: 01-31 Agustus 2024	

	pelayanan pembuatan KK (Kartu Keluarga)		- Rencana Aksi: Perlunya perbaikan terhadap SOP pelayanan yang mempermudah dan sesuai dengan regulasi	akan mengurangi antrian serta penumpukan pemohon, meningkatkan pencapaian target administrasi kependudukan, serta memperbaiki tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan administrasi.
3.	Masyarakat kurang memahami waktu penyelesaian terhadap layanan KTP sehingga alur dan syarat pembuatan KTP dirasa lama dan tidak mudah oleh masyarakat.	- Perlunya sosialisasi kepada masyarakat mengenai sop pelayanan dan menambah jenis sosialisasi dengan tidak hanya sosialisasi dengan tatap muka - Target penyelesaian setiap saat	- Bentuk Tindak Lanjut: Mengupdate publikasi yang dilakukan secara berkala berdasarkan perubahan prosedur pelayanan - Waktu Pelaksanaan: Setiap saat, publikasi di media sosial dilakukan secara berkelanjutan - Rencana Aksi: Melakukan publikasi Informasi di media sosial	Diharapkan dapat meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai alur proses, persyaratan, dan estimasi waktu penyelesaian layanan pembuatan KTP, sehingga masyarakat memiliki persepsi bahwa layanan yang diberikan bersifat cepat, mudah, dan transparan.
4.	Adanya maintenance aplikasi SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan) dan gangguan Jarkomdat (Jaringan Komunikasi) sehingga menyebabkan terhambatnya pelayanan sehingga menyebabkan persepsi masyarakat bahwa waktu pelayanan menjadi tidak sesuai dengan standard pelayanan publik	- Perlunya memberikan pengertian kepada masyarakat terkait maintenance dan gangguan jarkomdat dengan memberitahukan secara real time jika ada maintenance mendadak - Target penyelesaian 1 hari.	- Bentuk Tindak Lanjut: Melakukan koordinasi dengan tim teknis jaringan terhadap permasalahan jarkomdat - Waktu Pelaksanaan: Setiap Saat, Melakukan pemberitahuan secara real time - Rencana Aksi: Melakukan updating siak terpusat di luar jam kerja, dan memberikan informasi mengenai gangguan jarkomdat di media social dukcapil secara real	Dengan melaksanakan pembaruan sistem di luar jam kerja operasional serta menginformasikan gangguan jaringan komunikasi dan data (jarkomdat) secara real time melalui media sosial resmi, diharapkan dapat meminimalkan gangguan pelayanan yang disebabkan oleh pemeliharaan sistem maupun permasalahan jaringan. Upaya ini juga bertujuan untuk menjaga kepercayaan masyarakat melalui komunikasi yang cepat, transparan, dan terbuka.

	(SPP).		time.	
5.	Kurang Ramahnya petugas dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat	- Perlunya pelatihan dan pembinaan terhadap pelayanan publik untuk meingkatkan keterampilan pelayanan, komunikasi dan manajemen emosi petugas pelayanan - Target penyelesaian 1 hari.	- Bentuk Tindak Lanjut: Melakukan evaluasi berkala terhadap kinerja petugas - Waktu Pelaksanaan: Setiap minggu, briefing internal pelayanan secara berkelanjutan - Rencana Aksi: Dilakukan briefing rutin pelatihan dan pembinaan terhadap petugas pelayanan	Melalui pelaksanaan briefing rutin, pelatihan, dan pembinaan terhadap petugas pelayanan, diharapkan dapat meningkatkan responsivitas dalam menanggapi keluhan maupun permasalahan yang disampaikan oleh masyarakat. Kegiatan ini juga bertujuan untuk membangun budaya kerja yang positif dan kolaboratif di lingkungan kerja, serta memperkuat reputasi dan kepercayaan publik terhadap instansi.

*Dilengkapi dengan bukti-bukti tindak lanjut

Demikian laporan ini dibuat sebagaimana mestinya.

Kota Metro, 02 September 2024

Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro  Ika Rospanti Ahindita Jayasinga Pembina Tk I (IV/b) NIP. 19800514 200212 2 005	Penyelenggara Pelayanan, Kabid Pelayanan dan Pendaftaran Penduduk  Nurmahwati, SE, M.M Pembina (IV/a) NIP. 19701215 199109 2 001
	Penyelenggara Pelayanan, Kabid Pelayanan Pencatatan Sipil  Astuti, S.IP, M.M Pembina (IV/a) NIP. 19740404 199703 2 004
	Penyelenggara Pelayanan, Kabid PIAK dan Pemanfaatan Data  Derry Pandji Kesuma, SE Penata Tk I (III/d) 19790917 200212 1 001

DOKUMENTASI BRIEFING INTERNAL PELAYANAN







DOKUMENTASI INFORMASI GANGGUAN JAMKORDAT DI MEDIA SOSIAL



X

Dinas Dukcapil Kota Metro

Diterbitkan oleh Feby

Baru saja · 🌐

...

SOP Pelayanan Pendaftaran Penduduk

- ✔ SOP KK Perubahan Karena Penambahan Anggota Keluarga Karena Kelahiran
- ✔ SOP KK baru
- ✔ SOP KK Karena Perubahan Biodata Anggota Keluarga?
- ✔ SOP KK Perubahan Karena Pengurangan Kematian/Pindah Anggota Keluarga
- ✔ SOP KK Perubahan Karena Penambahan Anggota Keluarga Untuk Menumpang
- ✔ SOP Penerbitan KK Hilang/Rusak
- ✔ SOP KK Online

PERUBAHAN KARENA PENAMBAHAN ANGGOTA KELUARGA KARENA KELAHIRAN

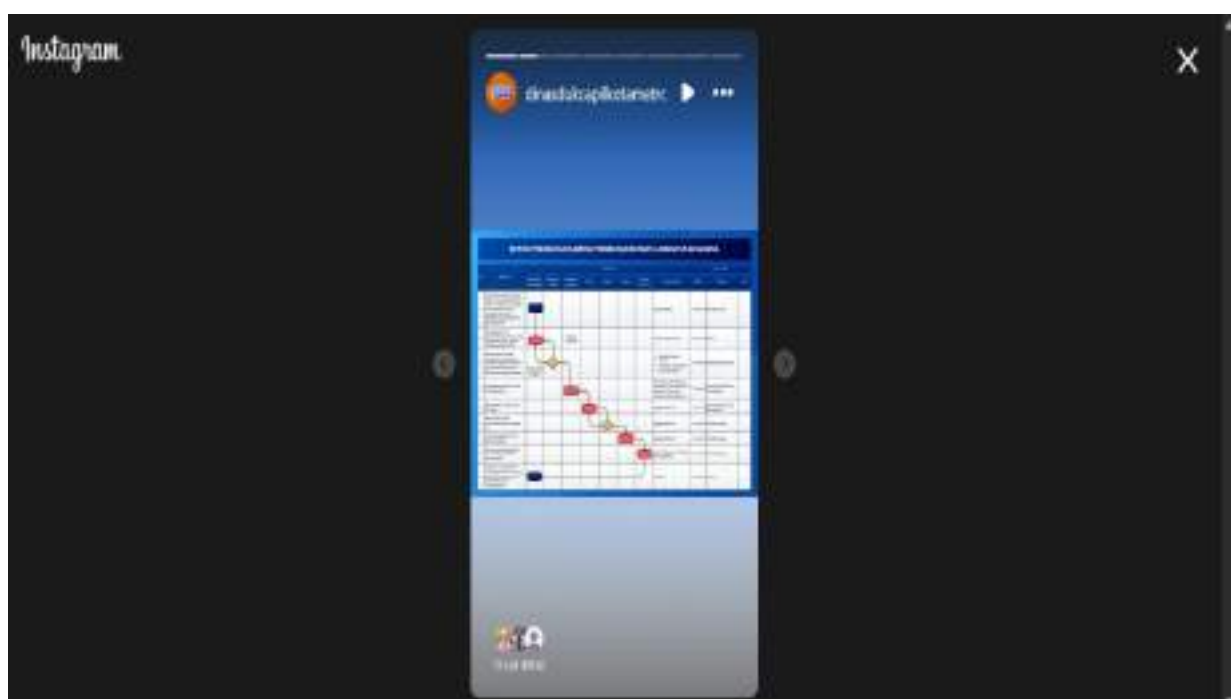
SOP KARTU KELUARGA BARU

SOP KK PERUBAHAN KARENA PERUBAHAN ANGGOTA KELUARGA UNTUK MENUMPANG

SOP KK PERUBAHAN KARENA PERUBAHAN ANGGOTA KELUARGA UNTUK MENUMPANG

Komentari sebagai Dinas Dukcapil Kota Metro

👤 😊 📄 🔒 🔖



DOKUMENTASI PUBLIKASI SOP KTP DI MEDIA SOSIAL DUKCAPIL

Postingan Dinas Dukcapil Kota Metro

Dinas Dukcapil Kota Metro
Diterbitkan oleh helby
Baru saja · 🌐

SOP Pelayanan Pendaftaran Penduduk

- 📌 SOP KTP Baru
- 📌 SOP KTP Rusak
- 📌 SOP KTP Pindah Datang
- 📌 SOP KTP Perubahan Elemen Data
- 📌 SOP KTP Hilang
- 📌 SOP KTP Online
- 📌 SOP KTP WNA (Warga Negara Asing)

SOP PENERBITAN KARTU TANDA PENDUDUK BARU

Langkah	Langkah 1	Langkah 2	Langkah 3	Langkah 4	Langkah 5	Langkah 6	Langkah 7
1. Pendaftaran Penduduk	1. Pendaftaran Penduduk						
2. Pengambilan Foto		2. Pengambilan Foto					
3. Pengambilan Sidik Jari			3. Pengambilan Sidik Jari				
4. Pengambilan Tanda Tangan				4. Pengambilan Tanda Tangan			
5. Pengambilan Stempel					5. Pengambilan Stempel		
6. Pengambilan KTP Baru						6. Pengambilan KTP Baru	
7. Pengambilan KTP Baru							7. Pengambilan KTP Baru

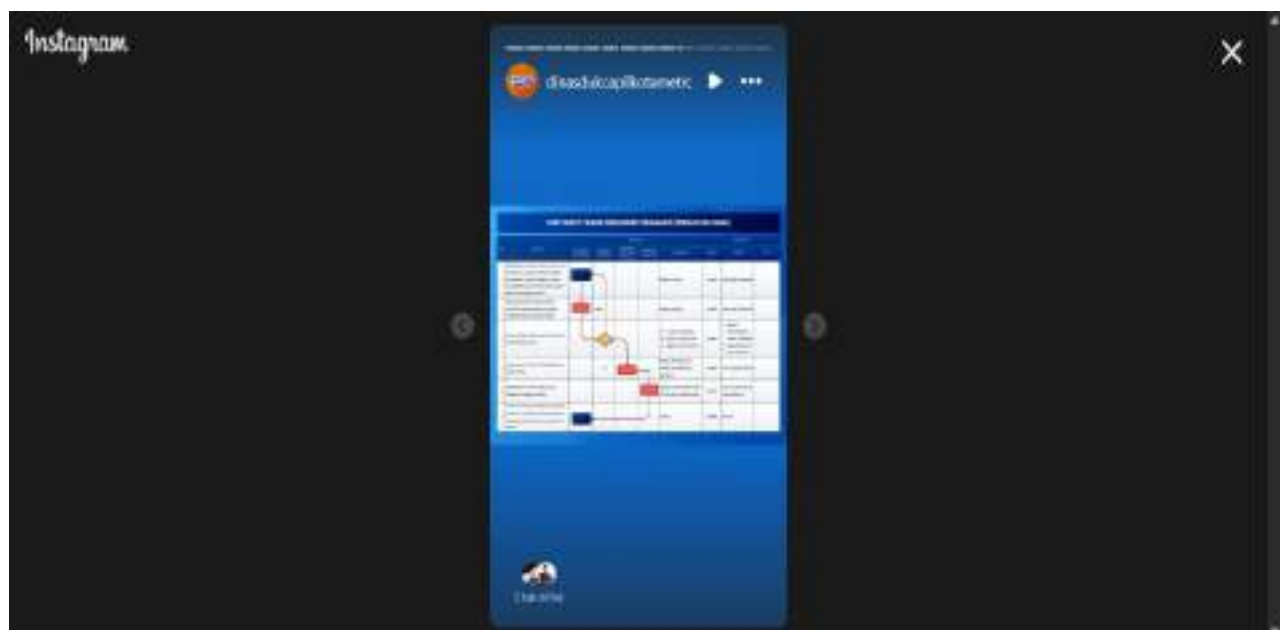
SOP KARTU TANDA PENDUDUK PINDAH DATANG (PERUBAH DATANG)

Langkah	Langkah 1	Langkah 2	Langkah 3	Langkah 4	Langkah 5	Langkah 6	Langkah 7
1. Pendaftaran Penduduk	1. Pendaftaran Penduduk						
2. Pengambilan Foto		2. Pengambilan Foto					
3. Pengambilan Sidik Jari			3. Pengambilan Sidik Jari				
4. Pengambilan Tanda Tangan				4. Pengambilan Tanda Tangan			
5. Pengambilan Stempel					5. Pengambilan Stempel		
6. Pengambilan KTP Baru						6. Pengambilan KTP Baru	
7. Pengambilan KTP Baru							7. Pengambilan KTP Baru

SOP KARTU TANDA PENDUDUK PINDAH DATANG (PERUBAH ELEMEN DATA)

Langkah	Langkah 1	Langkah 2	Langkah 3	Langkah 4	Langkah 5	Langkah 6	Langkah 7
1. Pendaftaran Penduduk	1. Pendaftaran Penduduk						
2. Pengambilan Foto		2. Pengambilan Foto					
3. Pengambilan Sidik Jari			3. Pengambilan Sidik Jari				
4. Pengambilan Tanda Tangan				4. Pengambilan Tanda Tangan			
5. Pengambilan Stempel					5. Pengambilan Stempel		
6. Pengambilan KTP Baru						6. Pengambilan KTP Baru	
7. Pengambilan KTP Baru							7. Pengambilan KTP Baru

Komentari sebagai Dinas Dukcapil Kota Metro





WALI KOTA METRO

KEPUTUSAN WALI KOTA METRO
NOMOR 500.12.11-236 TAHUN 2025

TENTANG

PEMBENTUKAN TIM FORUM KONSULTASI PUBLIK
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENDAFTARAN SIPIL KOTA METRO
TAHUN 2025

WALI KOTA METRO,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka memperoleh pemahaman hingga solusi antara penyelenggara pelayanan dan masyarakat sehingga diperoleh kebijakan yang efektif diperlukan peningkatan kualitas pelayanan publik;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a di atas, perlu membentuk Tim Forum Konsultasi Publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro Tahun 2025 dengan Keputusan Wali Kota;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Daerah Tingkat II Way Kanan, Kabupaten Daerah Tingkat II Lampung Timur dan Kotamadya Daerah Tingkat II Metro;
2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013;
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang;
5. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik di Lingkungan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 53 Tahun 2019 tentang Pelaporan Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan;
9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 104 Tahun 2019 tentang Pendokumentasian Administrasi Kependudukan;

10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan Dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;

11. Peraturan Daerah Kota Metro Nomor 5 Tahun 2024 tentang Anggaran Pendapatan Belanja Daerah Tahun Anggaran 2025.

Memperhatikan : Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 19 Tahun 2022 tentang Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik di Lingkup Instansi Pemerintah;

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan : KEPUTUSAN WALI KOTA TENTANG PEMBENTUKAN TIM FORUM KONSULTASI PUBLIK DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA METRO TAHUN 2025.
- KESATU : Membentuk Tim Forum Konsultasi Publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro Tahun 2025, dengan susunan personil sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini.
- KEDUA : Tim Forum Konsultasi Publik sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU bertugas:
- a. Menyusun kebijakan pelayanan publik;
 - b. Menyusun Standar Pelayanan;
 - c. Melakukan pengawasan dan evaluasi penyelenggaraan Pelayanan Publik;
 - d. Pemberian penghargaan;
 - e. Melakukan survei kepuasan masyarakat; dan
 - f. Kebijakan lain terkait pelayanan publik.
- KETIGA : Tim Forum Konsultasi Publik sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU dalam melaksanakan tugasnya bertanggungjawab kepada Wali Kota Metro.
- KEEMPAT : Keputusan Wali Kota ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Metro
pada tanggal 12 Maret 2025

WALI KOTA METRO,

BAMBANG IMAN SANTOSO

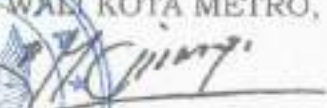
Tembusan:

1. Inspektur Kota Metro.
2. Kepala BPKAD Kota Metro.
3. Masing-masing yang bersangkutan.

LAMPIRAN
KEPUTUSAN WALI KOTA METRO
NOMOR 500.12.11- 13,6 TAHUN 2025
TENTANG
PEMBENTUKAN TIM FORUM KONSULTASI PUBLIK
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA METRO TAHUN 2025

SUSUNAN TIM FORUM KONSULTASI PUBLIK DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA METRO TAHUN 2025

Pengarah	: 1. Wali Kota Metro. 2. Wakil Wali Kota Metro.
Pembina	: 1. Sekretaris Daerah Kota Metro. 2. Asisten Pemerintahan dan Kesra Sekda Kota Metro.
Penanggung Jawab	: Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro.
Ketua Tim	: Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro.
Wakil Ketua	: Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro.
Sekretaris	: Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Pemanfaatan Data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro.
Wakil Sekretaris	: Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro.
Anggota	: 1. Novita Rellyani, S.Kom (Administrator Database Kependudukan Ahli Pertama Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro). 2. Anton Nugroho Irawan, S.T (Analisis Kebijakan Ahli Muda Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro). 3. I Nyoman Cahya Kesuma, S.T (Analisis Kebijakan Ahli Muda Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro). 4. Sapto Paroyo, S.IP (Analisis Data dan Informasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro). 5. Mei Handika Fitriani, S.A.B. (Analisis Kependudukan dan Pencatatan Sipil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro).
Tim Koordinasi	: 1. Kepala Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Metro. 2. Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Metro. 3. Kepala Dinas Kesehatan Kota Metro. 4. Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Metro. 5. Camat se-Kota Metro 6. Lurah se-Kota Metro
Tim Konsultasi Publik	: 2 (dua) orang unsur Anggota DPRD Kota Metro.
Tim Akademisi	: Yahnu Wiguno, S.I.P., M.I.P.

WALI KOTA METRO,

BAMBANG IMAN SANTOSO