



**PEMERINTAH KOTA METRO
KECAMATAN METRO SELATAN**

Jalan Ken Dedes I Nomor 05 Telp. (0725) 7525015
Laman metroselatan.metrokota.go.id, pos-el.kecamatanmetroselatan1234@gmail.com

Metro Selatan, 22 Agustus 2024

Nomor : 100/45/C.05/01/2024
Sifat : Penting
Lampiran : 4 (Empat) Berkas
Hal : Penyampaian Berkas Hasil Sidak Pelayanan Publik
Kelurahan Se-Kecamatan Metro Selatan

Kepada Yth,
Cq. Inspektur Pembantu Bidang Ekonomi dan Pemerintahan Kota Metro

di –
Metro

Berdasarkan perihal terkait diatas, dengan ini kami sampaikan Berkas Kelengkapan dari
Atensi Sidak Pelayanan Publik pada Kelurahan Se-Kecamatan Metro Selatan TA. 2024.
Demikian disampaikan untuk menjadi perhatian dan terimakasih.

an. Camat Metro Selatan
Kasi Pemerintahan



Bona Ferdinand, S.E
NIP. 19780613 200804 1 001

✓ Arsip



PEMERINTAH KOTA METRO KECAMATAN METRO SELATAN

Jalan Ken Dedes I Nomor 05 Telp. (0725) 7525015
Laman metroselatan.metrokota.go.id, pos-el kecamatanmetroselatan1234@gmail.com

KEPUTUSAN WALIKOTA METRO Nomor : 100/ 151 /C.5/02/2024

TENTANG STANDAR PELAYANAN KECAMATAN METRO SELATAN TAHUN 2024 CAMAT METRO SELATAN

- Menimbang** :
- d. Bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan Pelayanan Publik sesuai dengan Asas Penyelenggaraan Pemerintah yang baik, dan guna mewujudkan Pelayanan Prima kepada Pengguna Jasa Pelayanan, setiap Penyelenggara Pelayanan Publik wajib menetapkan Standar Pelayanan.
 - e. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana yang dimaksud pada huruf a, perlu menetapkan, Standar Pelayanan pada Kecamatan Metro Selatan Kota Metro
 - f. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana yang dimaksud pada huruf a dan b, perlu menetapkan Keputusan Camat Metro Selatan.
- Mengingat** :
- 1. Undang-Undangn Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4437);
 - 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia) Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
 - 3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215);
 - 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2013 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan;
 - 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
 - 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Publik;
 - 7. Peraturan Pemerintah Kota Metro Nomor 3 Tahun 2022 Tentang Organisasi dan Tatakerja Unit Pelaksanaan Teknis Daerah pada Pemerintahan Daerah Kota Metro;
 - 8. Peraturan Walikota Metro Nomor 27 Tahun 2022 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik
 - 9. Peraturan Walikota Metro Nomor 25 tahun 2019; tentang Penyelenggaraan Pelayanan administrasi Kependudukan di Lingkungan Pemerintah Kota Metro;
 - 10. Peraturan Walikota Metro Nomor 43 Tahun 2022 tentang Kedudukan Susunan Organisasi, Petugas dan Fungsi Serta Tatakerja Perangkat Daerah Kota Metro;

MEMUTUSKAN :

Menetapkan

:

KESATU

:

Standar Pelayanan Kecamatan Metro Selatan Pemerintah Daerah Kota Metro Tahun 2024 sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

KEDUA

:

Standar Pelayanan Pada Pelayanan Umum Kecamatan Metro Selatan meliputi Ruang Lingkup Pelayanan Administrasi :

1. Layanan Sosialisasi
2. Layanan Data dan Informasi
3. Layanan Penanganan Pengaduan
4. Layanan Pembayaran PBB
5. Layanan Surat Pengantar Dispensasi Nikah
6. Layanan Surat ttd Legalisir Persyaratan PNS/TNI/Polri
7. Layanan Surat Keterangan Ahli Waris
8. Layanan Surat Pengantar Permohonan bantuan Sosial/Keagamaan
9. Layanan Surat Pengantar KP/Berkala/Pensiun/Cuti dll
10. Layanan Surat Pengantar SPJ,SP2d(SPP/SPM,Gaji,TPP dll

KETIGA

:

Dalam Menyelenggaraan Pelayanan guna memenuhi Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU, seluruh Pegawai Wajib mengikuti ketentuan sebagaimana yang termuat pada pedoman yang di tuangkan dalam Lampiran Keputusan ini.

KEEMPAT

:

Surat Keputusan ini mulai Berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan Ketentuan apabila di kemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam penetapan ini, Akan dilakukan perubahan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Metro Selatan

Tanggal : 8 Januari 2024

an. Walikota Metro
Camat Metro Selatan



Fajar Riatama, S.STP.,M.M



PEMERINTAH KOTA METRO KECAMATAN METRO SELATAN

Jalan Ken Dedes I Nomor 05 Telp. (0725) 7525015

Laman metroselatan.metrokota.go.id, pos-el kecamatanselatan1234@gmail.com

KEPUTUSAN WALIKOTA METRO
Nomor : 100/ 152 /C.5/02/2024

TENTANG STANDAR PELAYANAN PADA KELURAHAN SE-KECAMATAN METRO SELATAN TAHUN 2024 CAMAT METRO SELATAN

- Menimbang :**
- a. Bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan Pelayanan Publik sesuai dengan Asas Penyelenggaraan Pemerintah yang baik, dan guna Mewujudkan Pelayanan Prima kepada Pengguna Jasa Pelayanan, setiap Penyelenggara Pelayanan Publik wajib menetapkan Standar Pelayanan.
 - b. Bahwa berdasarkan Pertimbangan sebagaimana yang dimaksud pada huruf a, perlu menetapkan, Standar Pelayanan pada Kecamatan Metro Selatan Kota Metro
 - c. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana yang dimaksud pada huruf a dan b, perlu menetapkan keputusan Camat Metro Selatan.
- Mengingat :**
1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4437);
 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia) Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
 3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215);
 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2013 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar pelayanan;
 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Publik;
 7. Peraturan Pemerintah Kota Metro Nomor 3 Tahun 2022 Tentang Organisasi dan tatakerja unit Pelaksanaan Teknis daerah pada Pemerintahan Daerah Kota Metro;
 8. Peraturan Walikota Metro Nomor 27 Tahun 2022 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik
 9. Peraturan Walikota Metro Nomor 25 tahun 2019; Tentang Penyelenggaraan Pelayanan administrasi Kependudukan di Lingkungan Pemerintah Kota Metro;
 10. Peraturan Walikota Metro Nomor 43 Tahun 2022 tentang Kedudukan Susunan Organisasi, Petugas dan Fungsi serta Tatakerja Perangkat Daerah Kota Metro;

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :
KESATU : Standar Pelayanan Kecamatan Metro Selatan Pemerintah Daerah Kota Metro Tahun 2024 sebagaimana tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

KEDUA : Penyampaian Pelayanan

NO	JENIS PELAYANAN	PERSYARATAN	PENGELOLA
1	Pencetakan Kartu Keluarga (KK)	1. Pengantar dari RW/RT 2. Formulir Permohonan KK (Sesuai Formulir Permendagri Nomor 19 Tahun 2010 Tentang Formulir dan buku Yang di gunakan dalam Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil) 3. KK Asli	PELAYANAN UMUM
2.	Pembuatan Surat Keterangan Pindah Datang	1. Pengantar dari RW/RT 2. Formulir permohonan Pindah Penduduk (sesuai Formulir Permendagri Nomor 19 Tahun 2010) 3. Kartu keluarga 4. Photo Copy KTP	PELAYANAN UMUM
4.	Pengurusan Rekomendasi Persetujuan Bangunan Gedung, Surat Bukti Kepemilikan Bangunan Gedung	1. Pengantar dari RW/RT 2. Photo Copy KTP 3. Photo Copy Pelunasan pajak 4. Photo Copy Sertifikat Hak Milik 5. Berkas Permohonan	PELAYANAN UMUM
5.	Pengurusan Rekomendasi surat Keterangan Usaha (SKU)	1. Pengantar dari RW/RT 2. Photo Copy KTP 3. Photo Copy KK	PELAYANAN UMUM
6.	Pengurusan Rekomendasi Surat Keterangan Perkawinan	1. Pengantar dari RW/RT 2. Photo Copy KTP calon pengantin 3. Photo Copy KK Orang Tua 4. Mengisi Form Nikah 5. Photo Copy Akte Kelahiran 6. Photo Copy Ijazah	PELAYANAN UMUM
7.	Pengurusan Rekomendasi Surat Kematian	1. Pengantar dari RW/RT 2. Photo Copy KTP 3. Photo Copy KK	PELAYANAN UMUM
8.	Pengurusan Rekomendasi Surat Keterangan Tidak Mampu	1. Pengantar dari RW/RT 2. Photo Copy KTP 3. Photo Copy KK	PELAYANAN UMUM
9.	Pengurusan Rekomendasi Surat Keterangan Catatan Kematian (SKCK)	1. Pengantar dari RW/RT 2. Photo Copy KTP 3. Photo Copy KK	PELAYANAN UMUM
10.	Pengurusan Rekomendasi Surat Keterangan Lainnya (Kelahiran, Beda Nama, Silsilah, dan Susunan Keluarga (Pensiun Ikatan Dinas)	1. Pengantar dari Rw/RT 2. Photo Copy KTP 3. Photo Copt KK	PELAYANAN UMUM

- KETIGA** : Dalam menyelenggaraan Pelayanan guna memenuhi Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU, Seluruh Pegawai wajib mengikuti ketentuan sebagaimana yang termuat dalam pedoman sebagaimana di tuangkan dalam Lampiran Keputusan ini.
- KEEMPAT** : Surat Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila di kemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam penetapan ini, Akan dilakukan perubahan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Metro Selatan
Tanggal : 8 Januari 2024

an. Walikota Metro
Camat Metro Selatan



Fajar Riatama, S.STP., M.M



PEMERINTAH KOTA METRO
KECAMATAN METRO SELATAN

Jalan Ken Dedes I Nomor 05 Telp. (0725) 7525015
Laman metroselatan.metrokota.go.id, pos-el kecamatanmetroselatan1234@gmail.com

KEPUTUSAN WALIKOTA METRO
NOMOR : 800.1.6/ 153 /C-5/O1/2024

TENTANG
NILAI DAN KODE ETIK PELAKSANA PELAYANAN
DI LINGKUNGAN SE-KECAMATAN METRO SELATAN KOTA METRO

CAMAT METRO SELATAN

- Menimbang** : a. bahwa dalam rangka mewujudkan pelayanan yang prima kepada masyarakat pemerlu pelayanan publik, diperlukan adanya Kode Etik;
- b. bahwa dalam rangka melaksanakan tugas dan fungsi Kecamatan Metro Selatan Kota Metro diperlukan pelaksana pelayanan berintegritas dan menjunjung tinggi prinsip-prinsip pelaksanaan tugas yang baik;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud huruf a dan b, perlu ditetapkan Keputusan Camat Metro Selatan Kota Metro tentang Kode Etik Pelaksana Pelayanan di Lingkungan Kecamatan Metro Selatan Kota Metro.
- Mengingat** : 1. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Dati II Way Kanan, Kabupaten Dati II Lampung Timur dan Kotamadya Dati II Metro;
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022.
4. Peraturan Pemerintah Nomor 42 Tahun 2004 tentang Pembinaan Jiwa Korps dan Kode Etik Pegawai Negeri Sipil;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
6. Peraturan Daerah Kota Metro Nomor 24 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Metro sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kota Metro Nomor 9 Tahun 2019.

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan** : **KEPUTUSAN CAMAT METRO SELATAN KOTA METRO TENTANG NILAI DAN KODE ETIK PELAKSANAAN PELAYANAN DI LINGKUNGAN KECAMATAN METRO SELATAN KOTA METRO**
- KESATU** : Nilai dan Kode Etik khusus pelaksana pelayanan di lingkungan Kecamatan Metro Selatan Kota Metro, sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini;
- KEDUA** : Pelaksana Pelayanan di lingkungan Kecamatan Metro Selatan Kota Metro wajib bersikap dan berkomitmen untuk mematuhi kode etik sebagaimana maksud pada DIKTUM KESATU
- KETIGA** : Dalam Menyelenggarakan Nilai dan Kode Etik Sebagaimana Dimaksud Pada DIKTUM KESATU Diatas, Seluruh Pegawai Wajib Bersikap dan Berkomitmen Untuk Mematuhi Kode Etik Sebagaimana Dituangkan Dalam Lampiran Keputusan Ini.
- KEEMPAT** : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan

Ditetapkan di : Metro Selatan
Pada Tanggal : 08 Januari 2024

an. Walikota Metro
Camat Metro Selatan



Fajar Riatama, S.STP.,MM

**NILAI DAN KODE ETIK PELAKSANA PELAYANAN DI
LINGKUNGAN SE-KECAMATAN METRO SELATAN
KOTA METRO**

A. PENGERTIAN

1. Nilai di Lingkungan Kecamatan Metro Selatan Kota Metro adalah segala hal yang berhubungan dengan tingkah laku pelaksana pelayanan mengenai baik buruk yang diukur oleh agama, tradisi, etika, moral, dan kebudayaan yang berlaku dalam masyarakat.
2. Kode etik Pelaksana Pelayanan di Lingkungan Kecamatan Metro Selatan Kota Metro yang selanjutnya disebut kode etik adalah pedoman tertulis yang mencakup norma-norma perilaku yang wajib dipatuhi dan dilaksanakan oleh pelaksana pelayanan Kecamatan Metro Selatan Kota Metro baik dalam rangka pelaksanaan tugas dan fungsi maupun dalam pergaulan hidup sehari-hari;
3. Pelaksana Pelayanan adalah Pegawai Negeri Sipil dan Non Pegawai Negeri Sipil yang ada di Kecamatan Metro Selatan Kota Metro;
4. Pelanggaran adalah segala bentuk ucapan, tulisan, atau perbuatan Pegawai Negeri Sipil Non Pegawai Negeri Sipil yang ada di Kecamatan Metro Selatan Kota Metro yang tidak menaati kode etik, baik yang dilakukan di dalam maupun di luar jam kerja;
5. Pejabat yang berwenang adalah Camat Metro Selatan Kota Metro atau pejabat lain yang ditunjuk dalam rangka memberikan sanksi terhadap pelanggaran kode etik dalam hal ini Pejabat Pembina Kepegawaian Kecamatan Metro Selatan Kota Metro;
6. Stakeholder di Lingkungan Kecamatan Metro Selatan Kota Metro adalah para pihak (intern dan ekstern) yang terkait baik dalam bentuk perorangan maupun kelompok yang mempunyai kepentingan dengan produk dan/atau layanan yang dihasilkan oleh Kecamatan Metro Selatan Kota Metro.

B. MAKSUD DAN TUJUAN

Maksud ditetapkan Kode etik pelaksana pelayanan di Lingkungan Kecamatan Metro Selatan Kota Metro adalah tersedianya aturan untuk mengawasi dan mengevaluasi perilaku pelaksana pelayanan dalam menjalankan tugas dan fungsinya, agar dapat mendorong peningkatan kinerja serta keharmonisan antar pribadi baik di dalam maupun di luar lingkungan Kecamatan Metro Selatan Kota Metro.

C. TUJUAN PENETAPAN KODE ETIK

1. Terwujudnya budaya kerja para pelaksana pelayanan dalam menjalankan tugas dan fungsinya;
2. Terwujudnya peningkatan kinerja dan keharmonisan hubungan antar pribadi baik di dalam maupun di luar Lingkungan Kecamatan Metro Selatan Kota Metro;
3. Terwujudnya pelayanan prima atas layanan Kecamatan Metro Selatan Kota Metro.

D. NILAI DAN KODE ETIK PELAYANAN

Dalam melaksanakan tugas pelayanan di lingkungan kerja Kecamatan Metro Selatan Kota Metro, pelaksana pelayanan harus memegang teguh nilai-nilai dan kode etik pelayanan di Lingkungan Kecamatan Metro Selatan Kota Metro, yaitu :

1. Nilai-Nilai Pelayanan

- a. Adil dan tidak diskriminatif.
- b. Cepat, tanggap, dan cermat.
- c. Profesional.
- d. Bertanggung jawab.
- e. Berintegritas.
- f. Senyum, Salam, Sapa, Sopan dan Santun .
- g. Berjiwa melayani.

2. Kode Etik Pelayanan

a. Hak Pelaksana Pelayanan

- 1) Memberikan pelayanan tanpa dihambat pihak lain yang bukan tugasnya.
- 2) Menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan.
- 3) Melakukan pembelaan terhadap pengaduan dan tuntutan yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam penyelenggaraan pelayanan

b. Kewajiban Pelaksana Pelayanan

- 1) Melayani dengan baik setiap permohonan layanan.
- 2) Menerapkan 5S ; Senyum, Salam, Sapa, Sopan dan Santun dalam memberikan pelayanan.
- 3) Menerapkan prinsip kehati-hatian, ketelitian dan kecermatan dalam memeriksa kelengkapan dokumen yang dipersyaratkan dalam pemberian pelayanan
- 4) Memberitahukan dengan santun dan professional apabila terdapat kekurangan dalam hal pengajuan permohonan pelayanan.
- 5) Menyelesaikan pelayanan dalam waktu yang telah ditentukan di dalam Standar Pelayanan (SP) dan Standar Operasional Prosedur (SOP).
- 6) Menyimpan rahasia Negara dan/atau rahasia jabatan yang diembannya selama dan sesudah menjalankan tugas sesuai ketentuan yang berlaku.

c. Larangan Pelaksana Pelayanan

- 1) Melakukan tindakan korupsi, kolusi dan nepotisme dalam pemberian pelayanan.
- 2) Meminta sesuatu dari pemohon pelayanan di luar yang telah ditentukan.
- 3) Menerima sesuatu dari pemohon pelayanan dengan maksud agar diberikan kemudahan mengurus permohonan dan/atau sebagai pengganti untuk menutup kekurangan persyaratan yang telah ditentukan.
- 4) Meminta dan/atau menerima sesuatu dari penerima layanan dengan maksud agar diberi kemudahan dan/atau toleransi kelebihan muatan yang telah ditentukan.
- 5) Menjanjikan kemudahan pemberian layanan dengan mengharapkan pemberian imbalan.
- 6) Mempersulit pemberian layanan dengan maksud untuk mendapatkan imbalan dari pemohon.
- 7) Bertindak diskriminatif dalam memberikan pelayanan.

d. Sanksi

Pelaksana pelayanan yang melanggar kode etik pelayanan akan diproses sesuai peraturan yang berlaku.

e. Reward/Penghargaan

Reward/Penghargaan diberikan kepada:

1. Pegawai ASN dan Non ASN yang berdasarkan hasil penilaian Tim Penilai yang ditunjuk telah memenuhi syarat dan kriteria untuk ditetapkan sebagai pegawai terbaik akan memperoleh Reward berupa
 - a) Surat Keputusan Camat Metro Selatan Kota Metro
 - b) Piagam Penghargaan
 - c) Piala bergilir (Piala yang dimiliki secara temporary oleh Pegawai terbaik lalu harus dikembalikan untuk diberikan kepada Pegawai terbaik berikutnya
2. Penilaian Kinerja Pegawai ASN dan Non ASN terbaik di lakukan setiap 6 (enam) Bulan sekali oleh Tim Penilai yang diangkat oleh Bapak Camat Metro Selatan Kota Metro
3. Unsur yang dinilai pada Pegawai Terbaik, adalah sebagai berikut:
 - a. Kehadiran
 - b. Kinerja
 - c. Kerjasama
 - d. Inovatif/kreasi
 - e. Penampilan
 - f. Tidak pernah menerima komplain dari pengguna layanan.

an. Walikota Metro
Camat Metro Selatan


Fajar Riatama, S.STP.,M