

Lampiran : Camat Metro Barat  
 Nomor : /KPTS/C.3/2024  
 Tanggal : 8 Januari 2024  
 Tentang : Penetapan Standar Pelayanan  
 Pada Kecamatan Metro Barat  
 Kota Metro

**STANDAR PELAYANAN  
 KECAMATAN METRO BARAT**

**1. Pengantar Kartu Keluarga (KK)  
 A. Komponen Service Delivery**

| <b>NO</b> | <b>KOMPONEN</b> | <b>URAIAN</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-----------|-----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.        | Produk          | Pengantar Kartu Keluarga                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 2.        | Persyaratan     | 1. Permohonan Kartu Keluarga Baru / membentuk rumah tangga baru<br>a. Surat pengantar dari RT / RW<br>b. KK yang lama<br>c. Foto copy Buku Nikah / Akta Perkawinan<br>d. Foto copy hasil tes gol. darah<br>e. Blanko Permohonan dari Kelurahan<br>2. Permohonan Penambahan anggota keluarga / baru lahir<br>a. Surat Pengantar dari RT / RW;<br>b. KK yang lama<br>c. Foto copy Buku Nikah / Akta Perkawinan / Akta Perceraian<br>d. Foto copy Surat Kelahiran dari Rumah Sakit atau Bidan bagi anggota yang baru lahir<br>e. Foto copy hasil tes gol. darah<br>f. Blanko Permohonan dari Kelurahan<br>3. Permohonan pindah tempat tinggal / mutasi<br>a. KK yang lama<br>b. Surat keterangan pindah dari daerah asal<br>c. Foto copy buku nikah / akta perkawinan / akta perceraian<br>d. Foto copy hasil tes gol. darah<br>e. Blanko Permohonan dari Kelurahan<br>4. Permohonan Kartu Keluarga hilang / rusak<br>a. Surat Keterangan Kehilangan dari Kepolisian<br>b. Foto copy KK yang hilang<br>c. KK yang rusak<br>d. Foto copy buku nikah<br>e. Foto copy KTP Kepala Keluarga<br>f. Foto copy hasil tes gol. darah<br>g. Pengantar dari Kelurahan<br>5. Permohonan Perubahan Biodata |

|    |                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|----|-------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. KK yang lama</li> <li>b. Foto copy dasar pendukung perubahan (ijazah / Akte kelahiran / buku nikah)</li> <li>c. Foto copy buku nikah</li> <li>d. Foto copy hasil tes gol. darah</li> <li>e. Pengantar dari kelurahan</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 3. | Sistem mekanisme dan prosedur             | <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon membawa pengantar RT / RW dan berkas persyaratan ke kelurahan</li> <li>2. Dari Kelurahan pemohon mengisi dan menandatangani formulir permohonan</li> <li>3. Berkas dan formulir permohonan dibawa ke Kecamatan dan diserahkan ke petugas registrasi</li> <li>4. Petugas registrasi kecamatan memverifikasi berkas dan persyaratan</li> <li>5. Petugas Registrasi membawa berkas permohonan penduduk kecatatan sipil</li> <li>6. Berkas dinyatakan selesai dan dokumen diserahkan ke pemohon oleh petugas registrasi kecamatan</li> </ul> |
| 4. | Jangka waktu pelayanan                    | Waktu Pelayanan 20 menit penerimaan berkas pengantar KK setelah berkas persyaratan dinyatakan lengkap dan benar                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 5. | Biaya                                     | Tidak dikenakan Biaya / Gratis                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 6. | Penanganan pengaduan, saran dan apresiasi | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Langsung datang ke kantor Kecamatan Metro Barat di ruang pelayanan;</li> <li>b. Kotak Saran;</li> <li>c. Nomor Pelayanan : 082177599483 (Kantor Kecamatan</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

## B. Komponen Manufacturing

| NO | KOMPONEN    | URAIAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|----|-------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. | Dasar Hukum | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013</li> <li>b. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 Tentang Aturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan</li> <li>c. Peraturan Presiden RI Nomor 25 Tahun 2008 Tentang Persyaratan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil</li> <li>d. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2010 Tentang Formulir dan Buku yang digunakan Dalam Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil</li> </ul> |

|    |                                            |                                                                                                                                                                     |
|----|--------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                                            | e. Perda Kota Metro Nomor 05 Tahun 2011 Tentang Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil sebagaimana telah di ubah dengan Perda Nomor 9 Tahun 2015 |
| 2. | Sarana dan Prasarana atau fasilitas        | a. Loker Pelayanan<br>b. Kursi Tunggu<br>c. Meja Tulis Pelayanan<br>d. Ballpoint                                                                                    |
| 3. | Jumlah Pelaksana                           | Penerima berkas memverifikasi dan validasi persyaratan 3 orang                                                                                                      |
| 4. | Kompetensi Pelaksana                       | a. Menguasai materi dan teknis pelayanan<br>b. Bersikap ramah dan berperilaku sopan terhadap pengguna pelayanan<br>c. Memahami prosedur dan persyaratan pelayanan   |
| 5. | Pengawasan Internal                        | Supervisi dari Atasan Langsung atau Kasi Pemerintahan                                                                                                               |
| 6. | Jaminan Pelayanan                          | Pengantar Kartu Keluarga selesai cepat, apabila persyaratan lengkap                                                                                                 |
| 7. | Jaminan Keamanan dan keselamatan Pelayanan | Tersedianya kamera Closed Circuit Television (CCTV)                                                                                                                 |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | a. Melalui Survei Kepuasan Masyarakat<br>b. Dilaksanakan analisa data dan penilaian survei                                                                          |

## 2. Surat Pengantar Pindah Datang

### A. Komponen Service Delivery

| NO | KOMPONEN                                  | URAIAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|----|-------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. | Produk                                    | Surat Pengantar Pindah Datang                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 2. | Persyaratan                               | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Surat Pengantar Pindah Datang dari RT dan RW</li><li>2. Surat keterangan pindah dari Disdukcapil Kabupaten/Kota atau Disdukcapil Kabupaten/Kota daerah asal;</li><li>3. Fotocopy buku nikah (bagi yang sudah menikah)</li><li>4. Akta kelahiran/ijazah (bagi anak yang ikut pindah datang)</li></ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 3. | Sistem mekanisme dan prosedur             | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Pemohon menyerahkan dokumen permohonan Surat Pengantar Pindah Datang;</li><li>2. Petugas Loker menerima dan memverifikasi dokumen, bila Dokumen belum lengkap dikembalikan ke pemohon untuk dilengkapi, bila Dokumen lengkap langsung proses pembuatan Form Pindah Datang;</li><li>3. Petugas melakukan registrasi di buku Register dan memberikan nomor surat;</li><li>4. Kasi Pemerintahan memvalidasi berkas dan Form Pindah Datang, bila kurang lengkap, berkas Dokumen dan Form Pindah</li><li>5. Datang kembali ke Petugas untuk dilengkapi, dan bila sudah sesuai maka Penandatanganan Form Pindah Datang;</li><li>6. Petugas mengarsip Surat Pengantar Pindah Datang dari RT dan RW;</li><li>7. Petugas menyerahkan Form Pindah Datang dan berkas Dokumen Permohonan Surat Pengantar Pindah Datang kepada Pemohon;</li></ol> |
| 4. | Jangka waktu pelayanan                    | Waktu Pelayanan 20 menit penerimaan berkas pengantar KK setelah berkas persyaratan dinyatakan lengkap dan benar                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 5. | Biaya                                     | Tidak dikenakan Biaya / Gratis                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 6. | Penanganan pengaduan, saran dan apresiasi | <ol style="list-style-type: none"><li>a. Langsung datang ke kantor Kecamatan Metro Barat di ruang pelayanan;</li><li>b. Kotak Saran;</li><li>c. Nomor Pelayanan : 082177599483 (Kantor Kecamatan</li></ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

## B. Komponen Manufacturing

| NO | KOMPONEN                            | URAIAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|----|-------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. | Dasar Hukum                         | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang Undang Nomor 24 tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 232, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5475);</li> <li>2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2011 Tentang Pedoman Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 256);</li> <li>3. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan Dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk Dan Pencatatan Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 184);</li> <li>4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 Tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 498);</li> <li>5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 109 Tahun 2019 Tentang Formulir Dan Buku Yang Digunakan Dalam Administrasi Kependudukan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1790);</li> <li>6. Peraturan Daerah Kota Metro Nomor 24 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Metro;</li> <li>7. Peraturan Daerah Kota Metro Nomor 09 Tahun 2015 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Metro Nomor 5 Tahun 2011 Tentang Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</li> <li>8. Peraturan Walikota Metro Nomor 30 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Perangkat Daerah Kota Metro</li> </ol> |
| 2. | Sarana dan Prasarana atau fasilitas | <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Loker Pelayanan</li> <li>b. Kursi Tunggu</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

|    |                                            |                                                                                                                                                                   |
|----|--------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                                            | c. Meja Tulis Pelayanan<br>d. Ballpoint                                                                                                                           |
| 3. | Jumlah Pelaksana                           | Penerima berkas memverifikasi dan validasi persyaratan 3 orang                                                                                                    |
| 4. | Kompetensi Pelaksana                       | a. Menguasai materi dan teknis pelayanan<br>b. Bersikap ramah dan berperilaku sopan terhadap pengguna pelayanan<br>c. Memahami prosedur dan persyaratan pelayanan |
| 5. | Pengawasan Internal                        | Supervisi dari Atasan Langsung atau Kasi Pemerintahan                                                                                                             |
| 6. | Jaminan Pelayanan                          | Pengantar Kartu Keluarga selesai cepat, apabila persyaratan lengkap                                                                                               |
| 7. | Jaminan Keamanan dan keselamatan Pelayanan | Tersedianya kamera Closed Circuit Television (CCTV)                                                                                                               |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | a. Melalui Survei Kepuasan Masyarakat<br>b. Dilaksanakan analisa data dan penilaian survei                                                                        |

### 3. Surat Pengantar Pindah Keluar

#### A. Komponen Service Delivery

| <b>NO</b> | <b>KOMPONEN</b>                           | <b>URAIAN</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-----------|-------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.        | Produk                                    | Surat Pengantar Pindah Keluar                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 2.        | Persyaratan                               | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Surat Pengantar Pindah Keluar dari RT dan RW</li><li>2. Foto Copy akta kelahiran dari Disdukcapil Kabupaten/Kota;</li><li>3. Foto Copy KTP dan KTP Asli bagi yang sudah berusia 17 Tahun;</li><li>4. Foto Copy Kartu Keluarga dan KK Asli;</li></ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 3.        | Sistem mekanisme dan prosedur             | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Pemohon menyerahkan dokumen permohonan Surat Pengantar Pindah Keluar;</li><li>2. Petugas Loker menerima dan memverifikasi dokumen, bila Dokumen belum lengkap dikembalikan ke pemohon untuk dilengkapi, bila Dokumen lengkap langsung proses pembuatan Surat Pengantar Pindah Keluar;</li><li>3. Petugas melakukan registrasi di buku Register dan memberikan nomor surat;</li><li>4. Kasi Pemerintahan memvalidasi berkas dan Surat Pengantar Pindah Keluar, bila kurang lengkap, berkas Dokumen dan Surat Pengantar Pindah Keluar kembali ke Petugas untuk dilengkapi, dan bila sudah sesuai maka Penandatanganan Surat Pengantar Pindah Keluar;</li><li>5. Petugas mengarsip Surat Pengantar Pindah Keluar dari RT dan RW;</li><li>6. Petugas menyerahkan Surat Pengantar Pindah Keluar dan berkas Dokumen Permohonan Surat Pengantar Pindah Keluar kepada Pemohon.</li></ol> |
| 4.        | Jangka waktu pelayanan                    | Waktu Pelayanan 20 menit penerimaan berkas pengantar KK setelah berkas persyaratan dinyatakan lengkap dan benar                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 5.        | Biaya                                     | Tidak dikenakan Biaya / Gratis                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 6.        | Penanganan pengaduan, saran dan apresiasi | <ol style="list-style-type: none"><li>a. Langsung datang ke kantor Kecamatan Metro Barat di ruang pelayanan;</li><li>b. Kotak Saran;</li><li>c. Nomor Pelayanan : 082177599483 (Kantor Kecamatan</li></ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

## B. Komponen Manufacturing

| NO | KOMPONEN             | URAIAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|----|----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. | Dasar Hukum          | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang Undang Nomor 24 tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 232, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5475);</li> <li>2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2011 Tentang Pedoman Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 256);</li> <li>3. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan Dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk Dan Pencatatan Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 184);</li> <li>4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 Tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 498);</li> <li>5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 109 Tahun 2019 Tentang Formulir Dan Buku Yang Digunakan Dalam Administrasi Kependudukan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1790);</li> <li>6. Peraturan Daerah Kota Metro Nomor 24 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Metro;</li> <li>7. Peraturan Daerah Kota Metro Nomor 09 Tahun 2015 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Metro Nomor 5 Tahun 2011 Tentang Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</li> <li>8. Peraturan Walikota Metro Nomor 30 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Perangkat Daerah Kota Metro.</li> </ol> |
| 2. | Sarana dan Prasarana | a. Loker Pelayanan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

|    |                                            |                                                                                                                                                                                                                                 |
|----|--------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    | atau fasilitas                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>b. Kursi Tunggu</li> <li>c. Meja Tulis Pelayanan</li> <li>d. Ballpoint</li> </ul>                                                                                                        |
| 3. | Jumlah Pelaksana                           | Penerima berkas dan validasi persyaratan 3 orang                                                                                                                                                                                |
| 4. | Kompetensi Pelaksana                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Menguasai materi dan teknis pelayanan</li> <li>b. Bersikap ramah dan berperilaku sopan terhadap pengguna pelayanan</li> <li>c. Memahami prosedur dan persyaratan pelayanan</li> </ul> |
| 5. | Pengawasan Internal                        | Supervisi dari Atasan Langsung atau Kasi Pemerintahan                                                                                                                                                                           |
| 6. | Jaminan Pelayanan                          | Pengantar Kartu Keluarga selesai cepat, apabila persyaratan lengkap                                                                                                                                                             |
| 7. | Jaminan Keamanan dan keselamatan Pelayanan | Tersedianya kamera Closed Circuit Television (CCTV)                                                                                                                                                                             |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Melalui Survei Kepuasan Masyarakat</li> <li>b. Dilaksanakan analisa data dan penilaian survei</li> </ul>                                                                              |

#### 4. Kewarisan

##### A. Komponen Service Delivery

| NO | KOMPONEN                      | URAIAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|----|-------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. | Produk                        | Kewarisan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 2. | Persyaratan                   | <ol style="list-style-type: none"><li>Surat Pengantar RT atau RW</li><li>Surat Pernyataan Ahli Waris bermaterai Rp. 10.000 dari Kelurahan</li><li>Surat Keterangan Kewarisan bermaterai Rp. 10.000 dari Kelurahan</li><li>Foto copy Akta Kematian yang diterbitkan dari Catatan Sipil</li><li>Foto copy Kartu Keluarga (KK) Pewaris dan seluruh anggota keluarga</li><li>Foto copy Kartu Tanda Penduduk (KTP) Pewaris dan seluruh anggota keluarga</li><li>Foto copy Dokumen yang akan di wariskan (Sertifikat/buku tabungan)</li><li>Foto dokumentasi penandatanganan kewarisan dari pihak seluruh anggota keluarga Pewaris</li></ol>                                                                                                                                              |
| 3. | Sistem mekanisme dan prosedur | <ol style="list-style-type: none"><li>Pemohon meminta pengantar dari RT/RW lalu KeKelurahan</li><li>Dari Kelurahan membuat Surat Kewarisan dan Surat Pernyataaan Ahli Waris</li><li>Dari Kelurahan pemohon membawa berkas kewarisan kekecamatan dan diserahkan ke petugas untuk di diverifikasi kelengkapan berkasnya</li><li>Petugas penerima berkas kewarisan memverifikasi dan mencatat di buku register kewarisan, lalu di serahkan ke Kasi Pemerintahan untuk diverifikasi kembali kelengkapan berkasnya</li><li>Setelah di cek oleh Kasi pemerintahan dan dinyatakan lengkap, berkas kewarisan di naikan ke Camat untuk penandatanganan berkas kewarisan</li><li>Setelah ditanda tangani oleh Camat dan di nyatakan selesai berkas diberikan kembali kepada pemohon</li></ol> |
| 4. | Jangka waktu pelayanan        | Waktu Pelayanan 20 menit penerimaan berkas persyaratan dinyatakan lengkap dan benar                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 5. | Biaya                         | Tidak dikenakan Biaya / Gratis                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 6. | Penanganan pengaduan,         | <ol style="list-style-type: none"><li>Langsung datang ke kantor Kecamatan Metro</li></ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

|  |                     |                                                                                                      |
|--|---------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | saran dan apresiasi | Barat di ruang pelayanan;<br>b. Kotak Saran;<br>c. Nomor Pelayanan : 082177599483 (Kantor Kecamatan) |
|--|---------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## B. Komponen Manufacturing

| NO | KOMPONEN                                   | URAIAN                                                                                                                                                                  |
|----|--------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. | Dasar Hukum                                | Pasal 832 KUHPerdara menyatakan bahwa yang berhak menjadi ahli waris adalah keluarga sedarah, baik yang sah maupun diluar perkawina, dan suami istri yang hidup terlama |
| 2. | Sarana dan Prasarana atau fasilitas        | a. Loker Pelayanan<br>b. Kursi Tunggu<br>c. Meja Tulis Pelayanan<br>d. Ballpoint                                                                                        |
| 3. | Jumlah Pelaksana                           | Penerima berkas memverifikasi dan validasi persyaratan 3 orang                                                                                                          |
| 4. | Kompetensi Pelaksana                       | a. Menguasai materi dan teknis pelayanan<br>b. Bersikap ramah dan berperilaku sopan terhadap pengguna pelayanan<br>c. Memahami prosedur dan persyaratan pelayanan       |
| 5. | Pengawasan Internal                        | Supervisi dari Atasan Langsung atau Kasi Pemerintahan                                                                                                                   |
| 6. | Jaminan Pelayanan                          | Berkas Kewarisan selesai cepat, apabila persyaratan lengkap                                                                                                             |
| 7. | Jaminan Keamanan dan keselamatan Pelayanan | Tersedianya kamera Closed Circuit Television (CCTV)                                                                                                                     |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | a. Melalui Survei Kepuasan Masyarakat<br>b. Dilaksanakan analisa data dan penilaian survei                                                                              |

## 5. Akta Jual Beli Tanah

### A. Komponen Service Delivery

| NO | KOMPONEN                                  | URAIAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|----|-------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. | Produk                                    | Akta Jual Beli Tanah                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 2. | Persyaratan                               | a. Kwitansi Jual Beli<br>b. Foto copy KK, KTP Suami Istri Penjual<br>c. Foto copy KK, KTP Suami Istri Pembeli<br>d. Foto copy PBB Tahun Berjalan                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 3. | Sistem mekanisme dan prosedur             | a. Pemohon mengumpulkan seluruh dokumen yang di perlukan untuk dibawa ke Kecamatan<br>b. Petugas Kecamatan akan memeriksa berkas yang diserahkan pemohon<br>c. Petugas akan melakukan Verifikasi dokumen dan memastikan keaslian sertifikat tanah di BPN, tidak ada tunggakan PBB, surat persetujuan dari suami dan istri<br>d. Setelah dokumen diverifikasi, akta ditandatangani oleh penjual, pembeli, saksi dan Pejabat Pembuat Akta Tanah |
| 4. | Jangka waktu pelayanan                    | 30 hari kerja atau satu bulan, jika tidak ada sengketa                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 5. | Biaya                                     | Antara 0,25-1% dari transaksi jual beli                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 6. | Penanganan pengaduan, saran dan apresiasi | a. Langsung datang ke kantor Kecamatan Metro Barat di ruang pelayanan;<br>b. Kotak Saran;<br>c. Nomor Pelayanan : 082177599483 (Kantor Kecamatan                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

### B. Komponen Manufacturing

|    |                                     |                                                                                                                                                                                                    |
|----|-------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. | Dasar Hukum                         | Keputusan Kepala Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional Provinsi Lampung Nomor : 099/10-18-300-/V/2023 tanggal 17 Mei 2023 tentang penunjukan Camat sebagai Pejabat Pembuat Akta Tanah Sementara |
| 2. | Sarana dan Prasarana atau fasilitas | a. Loker Pelayanan<br>b. Kursi Tunggu<br>c. Meja Tulis Pelayanan<br>d. Ballpoint                                                                                                                   |
| 3. | Jumlah Pelaksana                    | Penerima berkas memverifikasi dan validasi persyaratan 1 orang                                                                                                                                     |
| 4. | Kompetensi Pelaksana                | a. Menguasai materi dan teknis pelayanan                                                                                                                                                           |

|    |                                            |                                                                                                                                                                               |
|----|--------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>b. Bersikap ramah dan berperilaku sopan terhadap pengguna pelayanan</li> <li>c. Memahami prosedur dan persyaratan pelayanan</li> </ul> |
| 5. | Pengawasan Internal                        | Kepala Kantor Pertanahan                                                                                                                                                      |
| 6. | Jaminan Pelayanan                          | Berkas Kewarisan selesai cepat, apabila persyaratan lengkap                                                                                                                   |
| 7. | Jaminan Keamanan dan keselamatan Pelayanan | Tersedianya kamera Closed Circuit Television (CCTV)                                                                                                                           |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Melalui Survei Kepuasan Masyarakat</li> <li>b. Dilaksanakan analisa data dan penilaian survei</li> </ul>                            |

## 6. Dispensasi Nikah dibawah 10 hari kerja

### A. Komponen Service Delivery

| NO | KOMPONEN                                  | URAIAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|----|-------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. | Produk                                    | Dispensasi Nikah dibawah 10 hari kerja                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 2. | Persyaratan                               | a. Surat Pengantar dari KUA<br>b. Formulir NA dari Kelurahan<br>c. Foto copy KK, KTP Calon Pengantin<br>d. Surat Keterangan pendukung lain (Ex : Akta Cerai, Akta Kematian, Ijasah, pernyataan belum menikah kembali, dll.)                                                                                                                                        |
| 3. | Sistem mekanisme dan prosedur             | a. Pemohon mengumpulkan seluruh dokumen yang di perlukan untuk dibawa ke Kecamatan<br>b. Petugas Kecamatan akan memeriksa berkas yang diserahkan pemohon<br>c. Petugas akan melakukan Verifikasi dokumen<br>e. Setelah dokumen diverifikasi, Keterangan Dispensasi Nikah dibawah 10 hari kerja ditandatangani oleh pejabat berwenang (Camat atau Sekretaris Camat) |
| 4. | Jangka waktu pelayanan                    | 1 hari kerja                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 5. | Biaya                                     | Tanpa Biaya                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 6. | Penanganan pengaduan, saran dan apresiasi | a. Langsung datang ke kantor Kecamatan Metro Barat di ruang pelayanan;<br>b. Kotak Saran;<br>c. Nomor Pelayanan : 082177599483 (Kantor Kecamatan                                                                                                                                                                                                                   |

### B. Komponen Manufacturing

| NO | KOMPONEN                            | URAIAN                                                                                                                                                                                         |
|----|-------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. | Dasar Hukum                         | Peraturan Pemerintah Nomor 9 Tahun 1975 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 Tentang Perkawinan dan Peraturan Menteri Agama Nomor 20 Tahun 2019 tentang Pencatatan Pernikahan. |
| 2. | Sarana dan Prasarana atau fasilitas | a. Loker Pelayanan<br>b. Kursi Tunggu<br>c. Meja Tulis Pelayanan<br>d. Ballpoint                                                                                                               |

|    |                                            |                                                                                                                                                                   |
|----|--------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3. | Jumlah Pelaksana                           | Penerima berkas memverifikasi dan validasi persyaratan 1 orang                                                                                                    |
| 4. | Kompetensi Pelaksana                       | a. Menguasai materi dan teknis pelayanan<br>b. Bersikap ramah dan berperilaku sopan terhadap pengguna pelayanan<br>c. Memahami prosedur dan persyaratan pelayanan |
| 5. | Pengawasan Internal                        | Kepala Kantor Urusan Agama Metro Barat                                                                                                                            |
| 6. | Jaminan Pelayanan                          | Berkas Dispensasi Nikah selesai cepat, apabila persyaratan lengkap                                                                                                |
| 7. | Jaminan Keamanan dan keselamatan Pelayanan | Tersedianya kamera Closed Circuit Television (CCTV)                                                                                                               |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | a. Melalui Survei Kepuasan Masyarakat<br>b. Dilaksanakan analisa data dan penilaian survei                                                                        |



Camat Metro Barat

TRITONO, S.Sos

Pembina

NIP.19680722 199402 1 00