



STANDAR PELAYANAN PENCATATAN BIODATA WNI DI DALAM WILAYAH NKRI

Standar Pelayanan Publik Perubahan Biodata Penduduk Bagian *Service Delivery*

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Produk	PENCATATAN BIODATA WNI DI DALAM WILAYAH NKRI
2	Persyaratan	Pencatatan Biodata WNI Dalam Wilayah NKRI <ul style="list-style-type: none"> - Surat pengantar (asli) dari rukun tetangga dan rukun warga - Kutipan Akta Kelahiran - Ijazah / STTB. - KK. - KTP-el. - Kutipan Akta Perkawinan / Buku Nikah. - Kutipan Akta Perceraian. - Dokumen pendukung lainnya.
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<pre> graph TD A[Penduduk membawa Surat Pengantar dari kelurahan] --> B[Penduduk mengisi dan menandatangani Formulir Permohonan] B --> C[Berkas dan Formulir penduduk dibawa penduduk ke Kecamatan/ disdukcapil] C --> D[Penyerahan dokumen yang sudah selesai kepada pemohon] </pre>
4	Jangka Waktu Pelayanan	20 (dua puluh) s/d 30 (tiga puluh) Menit sejak berkas dinyatakan lengkap dan diterima oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro
5	Biaya	Tidak Dikenakan Biaya/ GRATIS , seluruh biaya penerbitan Biodata Penduduk dibebankan kepada Dirjen Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri RI
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan dan saran lewat Kotak Saran. 2. Saran dan Pengaduan dilakukan secara tertulis kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. 3. Saran dan Pengaduan <ul style="list-style-type: none"> • Website : http://dukcapil.metrokota.go.id • Facebook : <i>Dinas Dukcapil Kota Metro</i> • WA : 082280125386 • Instagram : <i>@disdukcapilkotametro</i>

Standar Pelayanan Publik Bagian *Manufacturing*

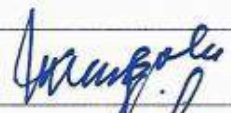

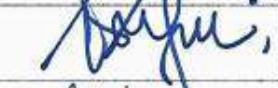
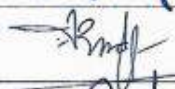

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> a. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik; b. Undang – Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan; c. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun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

		<ol style="list-style-type: none"> 4. Televisi 5. WIFI 6. Meja Tulis Pelayanan 7. Mesin Antri 8. Card Reader 9. Toilet Bersih 10. Toilet Disabilitas 11. Ruang Laktasi 12. Musik Player 13. Kursi Roda dan Tongkat 14. Sarana Bermain Anak 15. Formulir F2.41 16. Ballpoint 17. Komputer aplikasi SIAK versi 5.0 18. Printer 19. Meja Tulis Pelayanan 20. Rak Dokumen Permohonan Akta Pencatatan Sipil 21. Halaman parkir terpisah antara roda 2 (dua) dan 4 (empat) Gratis. 22. Pojok rokok. 23. Monitor lacak dokumen. 24. Pengisian daya HP.
3	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penerima berkas memverifikasi dan validasi persyaratan 1 orang. 2. Petugas entry Biodata Penduduk 1 orang. 3. Petugas yang menyerahkan Biodata Penduduk 1 orang.
4	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kompetensi umum yang dibutuhkan sbb : <ul style="list-style-type: none"> - Minimal Pendidikan formal SMA/ D3 - Persyaratan fisik sehat, ramah dan tanggap , teliti 2. Kompetensi Bidang : <ul style="list-style-type: none"> - Berorientasi Pada Pelayanan - Empatik - Komunikatif - Perbaikan Terus – Menerus - Semangat Untuk Berprestasi 3. Kompetensi Skill <ul style="list-style-type: none"> - SDM yang memiliki ketrampilan dan pengetahuan komputer dan aplikasi SIAK
5	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi Atasan Langsung. 2. CCTV 3. Apel Pagi dan Apel Sore, serta Absen 4. Briefing 5. Dilakukan Sistem Pengendalian Internal dan Pengawasan fungsional dari Inspektorat Kota Metro.
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan Sesuai SP dan SOP 2. Sesuai Maklumat 3. Biodata Penduduk yang diterbitkan diberikan cepat, tepat lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan dan dipergunakan. 4. Biodata Penduduk dapat dipertanggungjawabkan secara yuridis formal oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Alat Pemadam Api Ringan (APAR) - Jalur Evakuasi Darurat Bencana - Kotak P3K - Pengawasan ruang pelayanan dan parkir dilengkapi

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

Metro, 06 April 2022

Pimpinan Penyelenggara Pelayanan

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

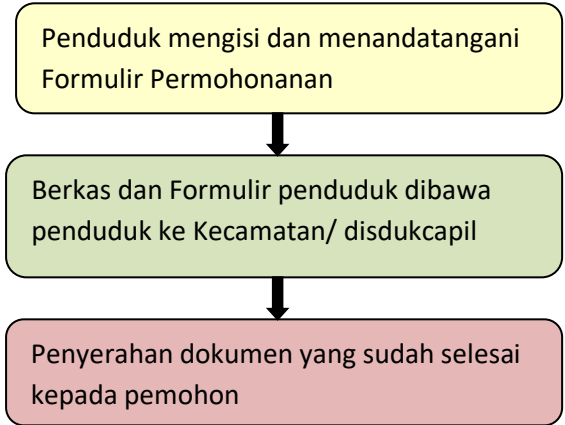
MENGESAHKAN
KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA METRO





STANDAR PELAYANAN PENCATATAN BIODATA WNI DI LUAR WILAYAH NKRI

Standar Pelayanan Publik Perubahan Biodata Penduduk Bagian *Service Delivery*

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Produk	PENCATATAN BIODATA WNI DI LUAR WILAYAH NKRI
2	Persyaratan	Pencatatan Biodata WNI Luar wilayah NKRI <ul style="list-style-type: none">- Paspor Republik Indonesia- Surat keterangan yang menunjuk domisili- Kutipan Akta Kelahiran- Ijazah / STTB.- KK.- KTP-el.- Kutipan Akta Perkawinan / Buku Nikah.- Kutipan Akta Perceraian.- Dokumen pendukung lainnya.
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	 <pre>graph TD; A[Penduduk mengisi dan menandatangani Formulir Permohonanan] --> B[Berkas dan Formulir penduduk dibawa penduduk ke Kecamatan/ disdukcapil]; B --> C[Penyerahan dokumen yang sudah selesai kepada pemohon];</pre>
4	Jangka Waktu Pelayanan	20 (dua puluh) s/d 30 (tiga puluh) Menit sejak berkas dinyatakan lengkap dan diterima oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro
5	Biaya	Tidak Dikenakan Biaya/ GRATIS , seluruh biaya penerbitan Biodata Penduduk dibebankan kepada Dirjen Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri RI
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ol style="list-style-type: none">1. Pengaduan dan saran lewat Kotak Saran.2. Saran dan Pengaduan dilakukan secara tertulis kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.3. Saran dan Pengaduan<ul style="list-style-type: none">• Website : http://dukcapil.metrokota.go.id• Facebook : <i>Dinas Dukcapil Kota Metro</i>• WA : <i>082280125386</i>• Instagram : <i>@disdukcapilkotametro</i>

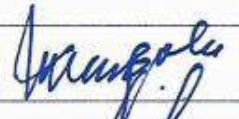




Standar Pelayanan Publik Bagian *Manufacturing*

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

		<ol style="list-style-type: none"> 4. Televisi 5. WIFI 6. Meja Tulis Pelayanan 7. Mesin Antri 8. Card Reader 9. Toilet Bersih 10. Toilet Disabilitas 11. Ruang Laktasi 12. Musik Player 13. Kursi Roda dan Tongkat 14. Sarana Bermain Anak 15. Formulir F2.41 16. Ballpoint 17. Komputer aplikasi SIAK versi 5.0 18. Printer 19. Meja Tulis Pelayanan 20. Rak Dokumen Permohonan Akta Pencatatan Sipil 21. Halaman parkir terpisah antara roda 2 (dua) dan 4 (empat) Gratis. 22. Pojok rokok. 23. Monitor lacak dokumen. 24. Pengisian daya HP.
3	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penerima berkas memverifikasi dan validasi persyaratan 1 orang. 2. Petugas entry Biodata Penduduk 1 orang. 3. Petugas yang menyerahkan Biodata Penduduk 1 orang.
4	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kompetensi umum yang dibutuhkan sbb : <ul style="list-style-type: none"> - Minimal Pendidikan formal SMA/ D3 - Persyaratan fisik sehat, ramah dan tanggap , teliti 2. Kompetensi Bidang : <ul style="list-style-type: none"> - Berorientasi Pada Pelayanan - Empatik - Komunikatif - Perbaikan Terus – Menerus - Semangat Untuk Berprestasi 3. Kompetensi Skill <ul style="list-style-type: none"> - SDM yang memiliki ketrampilan dan pengetahuan komputer dan aplikasi SIAK
5	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi Atasan Langsung. 2. CCTV 3. Apel Pagi dan Apel Sore, serta Absen 4. Briefing 5. Dilakukan Sistem Pengendalian Internal dan Pengawasan fungsional dari Inspektorat Kota Metro.
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan Sesuai SP dan SOP 2. Sesuai Maklumat 3. Biodata Penduduk yang diterbitkan diberikan cepat, tepat lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan dan dipergunakan. 4. Biodata Penduduk dapat dipertanggungjawabkan secara yuridis formal oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

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

Metro, 06 April 2022
Pimpinan Penyelenggara Pelayanan

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

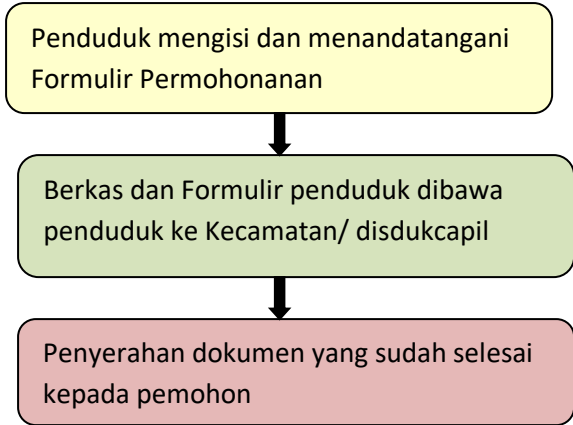
MENGESAHKAN
KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA METRO





STANDAR PELAYANAN PENCATATAN BIODATA ORANG ASING

Standar Pelayanan Publik Perubahan Biodata Penduduk Bagian *Service Delivery*

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Produk	BIODATA ORANG ASING
2	Persyaratan	Pencatatan Biodata Orang Asing (OA) <ul style="list-style-type: none">- Fotokopi Dokumen Perjalanan/ paspor yang dimiliki- Fotokopi kartu izin tinggal terbatas atau izin tinggal tetap.
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	 <pre>graph TD; A[Penduduk mengisi dan menandatangani Formulir Permohonanan] --> B[Berkas dan Formulir penduduk dibawa penduduk ke Kecamatan/ disdukcapil]; B --> C[Penyerahan dokumen yang sudah selesai kepada pemohon];</pre>
4	Jangka Waktu Pelayanan	20 (dua puluh) s/d 30 (tiga puluh) Menit sejak berkas dinyatakan lengkap dan diterima oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro
5	Biaya	Tidak Dikenakan Biaya/ GRATIS , seluruh biaya penerbitan Biodata Penduduk dibebankan kepada Dirjen Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri RI
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ol style="list-style-type: none">1. Pengaduan dan saran lewat Kotak Saran.2. Saran dan Pengaduan dilakukan secara tertulis kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.3. Saran dan Pengaduan<ul style="list-style-type: none">• Website : http://dukcapil.metrokota.go.id• Facebook : <i>Dinas Dukcapil Kota Metro</i>• WA : <i>082280125386</i>• Instagram : <i>@disdukcapilkotametro</i>



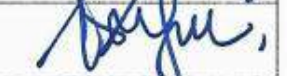
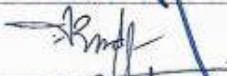

Standar Pelayanan Publik Bagian *Manufacturing*

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

		<ol style="list-style-type: none"> 4. Televisi 5. WIFI 6. Meja Tulis Pelayanan 7. Mesin Antri 8. Card Reader 9. Toilet Bersih 10. Toilet Disabilitas 11. Ruang Laktasi 12. Musik Player 13. Kursi Roda dan Tongkat 14. Sarana Bermain Anak 15. Formulir F2.41 16. Ballpoint 17. Komputer aplikasi SIAK versi 5.0 18. Printer 19. Meja Tulis Pelayanan 20. Rak Dokumen Permohonan Akta Pencatatan Sipil 21. Halaman parkir terpisah antara roda 2 (dua) dan 4 (empat) Gratis. 22. Pojok rokok. 23. Monitor lacak dokumen. 24. Pengisian daya HP.
3	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penerima berkas memverifikasi dan validasi persyaratan 1 orang. 2. Petugas entry Biodata Penduduk 1 orang. 3. Petugas yang menyerahkan Biodata Penduduk 1 orang.
4	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kompetensi umum yang dibutuhkan sbb : <ul style="list-style-type: none"> - Minimal Pendidikan formal SMA/ D3 - Persyaratan fisik sehat, ramah dan tanggap , teliti 2. Kompetensi Bidang : <ul style="list-style-type: none"> - Berorientasi Pada Pelayanan - Empatik - Komunikatif - Perbaikan Terus – Menerus - Semangat Untuk Berprestasi 3. Kompetensi Skill <ul style="list-style-type: none"> - SDM yang memiliki ketrampilan dan pengetahuan komputer dan aplikasi SIAK
5	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi Atasan Langsung. 2. CCTV 3. Apel Pagi dan Apel Sore, serta Absen 4. Briefing 5. Dilakukan Sistem Pengendalian Internal dan Pengawasan fungsional dari Inspektorat Kota Metro.
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan Sesuai SP dan SOP 2. Sesuai Maklumat 3. Biodata Penduduk yang diterbitkan diberikan cepat, tepat lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan dan dipergunakan. 4. Biodata Penduduk dapat dipertanggungjawabkan secara yuridis formal oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Alat Pemadam Api Ringan (APAR) - Jalur Evakuasi Darurat Bencana - Kotak P3K - Pengawasan ruang pelayanan dan parkir dilengkapi CCTV

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

Metro, 06 April 2022
Pimpinan Penyelenggara Pelayanan


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

MENGESAHKAN
KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA METRO





STANDAR PELAYANAN PERUBAHAN BIO DATA PENDUDUK

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Produk	PERUBAHAN BIO DATA PENDUDUK
2	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none">1. Surat Pengantar dari Kelurahan.2. Dilampiri dokumen administrasi Kependudukan :<ul style="list-style-type: none">- Kutipan Akta Kelahiran- Ijazah / STTB.- KK.- KTP-el.- Kutipan Akta Perkawinan / Buku Nikah.- Kutipan Akta Perceraian.- Dokumen pendukung lainnya.3. Pencatatan biodata penduduk bagi WNI yang datang dari Luar Negeri berupa :<ul style="list-style-type: none">- Paspor.- Dokumen Pengganti Paspor4. Pencatatan biodata penduduk bagi Orang Asing yang memiliki ijin tinggal terbatas dan Orang Asing yang memiliki tinggal tetap, syaratnya berupa :<ul style="list-style-type: none">- Paspor- Kartu Ijin Tinggal Terbatas/ Kartu Ijin Tinggal Tetap
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	 <pre>graph TD; A[Penduduk membawa surat pengantar dari Kelurahan] --> B[Penduduk mengisi dan menandatangani formulir permohonan]; B --> C[Berkas dan formulir permohonan dibawa penduduk ke Kecamatan / Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil]; C --> D[Penyerahan dokumen yang sudah selesai kepada Pemohon.];</pre>
4	Jangka Waktu Pelayanan	20 (dua puluh) s/d 30 (tiga puluh) Menit sejak berkas dinyatakan lengkap dan diterima oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro.

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

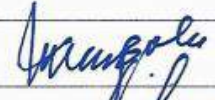
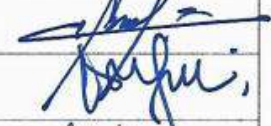


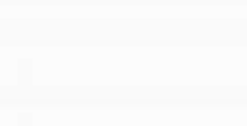
Standar Pelayanan Publik Bagian *Manufacturing*

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

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

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

Metro, 06 April 2022
Pimpinan Penyelenggara Pelayanan

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

MENGESAHKAN
KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA METRO





STANDAR PELAYANAN PENERBITAN KARTU KELUARGA BARU KARENA MEMBENTUK KELUARGA BARU

Standar Pelayanan Publik Perubahan Biodata Penduduk Bagian *Service Delivery*

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Produk	Kartu Keluarga Karena membentuk Keluarga baru
2	Persyaratan	a. Fotokopi buku nikah/kutipan akta perkawinan atau kutipan akta perceraian a. Penduduk mengisi F-1.02; b. KTP suami Istri c. SPTJM perkawinan/perceraian belum tercatat (F-1.05), jika tidak dapat melampirkan kutipan akta perkawinan atau perceraian.
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<pre>graph TD; A[Menyerahkan FC Bukti Nikah dan KTP Suami Istri] --> B[Mengisi Form F-1.02]; B --> C[Penduduk menyerahkan fotokopi buku nikah/kutipan akta perkawinan, kutipan akta perceraian atau menyerahkan SPTJM perkawinan/perceraian belum];</pre>
4	Jangka Waktu Pelayanan	20 (dua puluh) s/d 30 (tiga puluh) Menit sejak berkas dinyatakan lengkap dan diterima oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro
5	Biaya	Tidak Dikenakan Biaya/ GRATIS , seluruh biaya penerbitan Kartu Keluarga dibebankan kepada Dirjen Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri RI
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ol style="list-style-type: none">1. Pengaduan dan saran lewat Kotak Saran.2. Saran dan Pengaduan dilakukan secara tertulis kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.3. Saran dan Pengaduan<ul style="list-style-type: none">• Website : http://dukcapil.metrokota.go.id• Facebook : <i>Dinas Dukcapil Kota Metro</i>• WA : 082280125386• Instagram : <i>@disdukcapilkotametro</i>

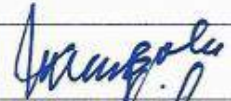




Standar Pelayanan Publik Bagian *Manufacturing*

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<p>a. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;</p> <p>b. Undang – Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan;</p> <p>c. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Adminstrasi Kependudukan.</p> <p>d. Perpres Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</p> <p>e. Permendagri Nomor 19 Tahun 2012 tentang Pedoman Pendokumentasian Hasil Pendaftaran Penduduk Pencatatan Sipil;</p> <p>f. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2012 Tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan;</p> <p>g. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan;</p> <p>h. Permendagri Nomor 14 Tahun 2015 tentang Pedoman Pendataan Penduduk Nonpermanen.</p> <p>i. Permendagri No.2 Tahun 2016 Tentang Kartu Identitas Anak (KIA);</p> <p>j. Permendagri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Adminstrasi Kependudukan.</p> <p>k. Permendagri Nomor 108 Tahun 2018 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</p> <p>l. Permendagri Nomor 109 Tahun 2018 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil Peraturan.</p> <p>m. Permendagri Nomor 07 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring.</p> <p>n. Permendagri Nomor 96 Tahun 2019 Tentang Pendataan dan Penerbitan Dokumen Kependudukan bagi Penduduk Rentan Administrasi Kependudukan.</p> <p>o. Peraturan Daerah Kota Metro Nomor 12 Tahun 2018 tentang perubahan kedua atas Peraturan Daerah Kota Metro Nomor 5 Tahun 2011 Tentang Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</p> <p>p. Peraturan Walikota Metro Nomor 12 Tahun 2018 Tentang Percepatan Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil Melalui Program Nyesak/Mencari, Nyesung/ Menjemput dan Ngattak/Mengantar .</p> <p>q. Peraturan Walikota Metro Nomor 13 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Metro Nomor 06 Tahun 2016 Tentang Tatacara Penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA)</p> <p>r. Peraturan Walikota Metro Nomor 25 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.</p>

2	Sarana Prasarana / fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Gedung Pelayanan yang Representatif 2. Ruang Ber AC 3. Kursi Tunggu 4. Televisi 5. WIFI 6. Meja Tulis Pelayanan 7. Mesin Antri 8. Card Reader 9. Toilet Bersih 10. Toilet Disabilitas 11. Ruang Laktasi 12. Musik Player 13. Kursi Roda dan Tongkat 14. Sarana Bermain Anak 15. Formulir F2.41 16. Ballpoint 17. Komputer aplikasi SIAK versi 5.0 18. Printer 19. Meja Tulis Pelayanan 20. Rak Dokumen Permohonan Akta Pencatatan Sipil 21. Halaman parkir terpisah antara roda 2 (dua) dan 4 (empat) Gratis. 22. Pojok rokok. 23. Monitor lacak dokumen. 24. Pengisian daya HP.
3	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penerima berkas memverifikasi dan validasi persyaratan 1 orang. 2. Petugas Kartu Keluarga Penduduk 1 orang. 3. Petugas yang menyerahkan Kartu Keluarga 1 orang.
4	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kompetensi umum yang dibutuhkan sbb : <ul style="list-style-type: none"> - Minimal Pendidikan formal SMA/ D3 - Persyaratan fisik sehat, ramah dan tanggap , teliti 2. Kompetensi Bidang : <ul style="list-style-type: none"> - Berorientasi Pada Pelayanan - Empatik - Komunikatif - Perbaikan Terus – Menerus - Semangat Untuk Berprestasi 3. Kompetensi Skill <ul style="list-style-type: none"> - SDM yang memiliki ketrampilan dan pengetahuan komputer dan aplikasi SIAK
5	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi Atasan Langsung. 2. CCTV 3. Apel Pagi dan Apel Sore, serta Absen 4. Briefing 5. Dilakukan Sistem Pengendalian Internal dan Pengawasan fungsional dari Inspektorat Kota Metro.
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan Sesuai SP dan SOP 2. Sesuai Maklumat 3. Kartu Keluarga yang diterbitkan diberikan cepat, tepat lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan dan dipergunakan. 4. Kartu Keluarga dapat dipertanggungjawabkan secara yuridis formal oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

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

Metro, 06 April 2022
Pimpinan Penyelenggara Pelayanan

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


MENGESAHKAN
KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA METRO





STANDAR PELAYANAN PENERBITAN KARTU KELUARGA BARU KARENA PENGGANTIAN KEPALA KELUARGA

Standar Pelayanan Publik Perubahan Biodata Penduduk Bagian *Service Delivery*

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Produk	Penerbitan Kartu Keluarga Baru Karena Penggantian Kepala Keluarga
2	Persyaratan	a. Fotokopi akta kematian b. Penduduk mengisi F-1.02; d. KTP Anggota Yang sudah meninggal e. Kartu Keluarga Lama
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	 <pre>graph TD; A[Menyerahkan FC Akta Kematian, KK Lama] --> B[Mengisi Form F-1.02]; B --> C[Dalam hal seluruh anggota keluarga masih berusia di bawah 17 tahun, maka diperlukan kepala keluarga yang telah dewasa];</pre>
4	Jangka Waktu Pelayanan	20 (dua puluh) s/d 30 (tiga puluh) Menit sejak berkas dinyatakan lengkap dan diterima oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro
5	Biaya	Tidak Dikenakan Biaya/ GRATIS , seluruh biaya penerbitan Kartu Keluarga dibebankan kepada Dirjen Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri RI
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	4. Pengaduan dan saran lewat Kotak Saran. 5. Saran dan Pengaduan dilakukan secara tertulis kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. 6. Saran dan Pengaduan <ul style="list-style-type: none">• Website : http://dukcapil.metrokota.go.id• Facebook : <i>Dinas Dukcapil Kota Metro</i>• WA : 082280125386• Instagram : <i>@disdukcapilkotametro</i>

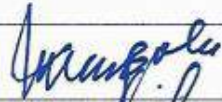



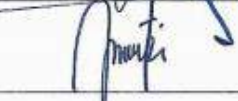
Standar Pelayanan Publik Bagian *Manufacturing*

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

		<ol style="list-style-type: none"> 4. Televisi 5. WIFI 6. Meja Tulis Pelayanan 7. Mesin Antri 8. Card Reader 9. Toilet Bersih 10. Toilet Disabilitas 11. Ruang Laktasi 12. Musik Player 13. Kursi Roda dan Tongkat 14. Sarana Bermain Anak 15. Formulir F2.41 16. Ballpoint 17. Komputer aplikasi SIAK versi 5.0 18. Printer 19. Meja Tulis Pelayanan 20. Rak Dokumen Permohonan Akta Pencatatan Sipil 21. Halaman parkir terpisah antara roda 2 (dua) dan 4 (empat) Gratis. 22. Pojok rokok. 23. Monitor lacak dokumen. 24. Pengisian daya HP.
3	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penerima berkas memverifikasi dan validasi persyaratan 1 orang. 2. Petugas Kartu Keluarga Penduduk 1 orang. 3. Petugas yang menyerahkan Kartu Keluarga 1 orang.
4	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kompetensi umum yang dibutuhkan sbb : <ul style="list-style-type: none"> - Minimal Pendidikan formal SMA/ D3 - Persyaratan fisik sehat, ramah dan tanggap , teliti 2. Kompetensi Bidang : <ul style="list-style-type: none"> - Berorientasi Pada Pelayanan - Empatik - Komunikatif - Perbaikan Terus – Menerus - Semangat Untuk Berprestasi 3. Kompetensi Skill <ul style="list-style-type: none"> - SDM yang memiliki ketrampilan dan pengetahuan komputer dan aplikasi SIAK
5	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi Atasan Langsung. 2. CCTV 3. Apel Pagi dan Apel Sore, serta Absen 4. Briefing 5. Dilakukan Sistem Pengendalian Internal dan Pengawasan fungsional dari Inspektorat Kota Metro.
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan Sesuai SP dan SOP 2. Sesuai Maklumat 3. Kartu Keluarga yang diterbitkan diberikan cepat, tepat lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan dan dipergunakan. 4. Kartu Keluarga dapat dipertanggungjawabkan secara yuridis formal oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Alat Pemadam Api Ringan (APAR) - Jalur Evakuasi Darurat Bencana - Kotak P3K - Pengawasan ruang pelayanan dan parkir dilengkapi CCTV

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

Metro, 06 April 2022
Pimpinan Penyelenggara Pelayanan

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

MENGESAHKAN
KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA METRO





STANDAR PELAYANAN PENERBITAN KARTU KELUARGA BARU KARENA PISAH KK DALAM 1 (SATU) ALAMAT

Standar Pelayanan Publik Perubahan Biodata Penduduk Bagian *Service Delivery*

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Produk	Penerbitan Kartu Keluarga Baru Karena Pisah KK Dalam 1 (Satu) Alamat
2	Persyaratan	a. Fotokopi Bukti Nikah b. Penduduk mengisi F-1.02; c. KTP Pemohon d. Kartu Keluarga Lama
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<div style="text-align: center;"><pre>graph TD; A[Menyerahkan FC Bukti Nikah, KK Lama] --> B[Mengisi Form F-1.02]; B --> C[Penduduk menyerahkan fotokopi buku nikah/kutipan akta perkawinan, kutipan akta perceraian atau menyerahkan SPTJM perkawinan/perceraian belum];</pre></div>
4	Jangka Waktu Pelayanan	20 (dua puluh) s/d 30 (tiga puluh) Menit sejak berkas dinyatakan lengkap dan diterima oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro
5	Biaya	Tidak Dikenakan Biaya/ GRATIS , seluruh biaya penerbitan Kartu Keluarga dibebankan kepada Dirjen Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri RI
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ol style="list-style-type: none">Pengaduan dan saran lewat Kotak Saran.Saran dan Pengaduan dilakukan secara tertulis kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.Saran dan Pengaduan<ul style="list-style-type: none">Website : http://dukcapil.metrokota.go.idFacebook : <i>Dinas Dukcapil Kota Metro</i>WA : 082280125386Instagram : <i>@disdukcapilkotametro</i>

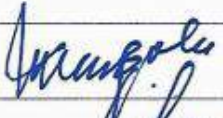
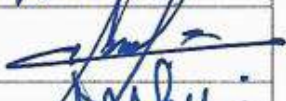
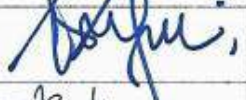
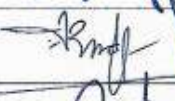
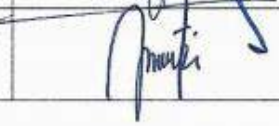
Standar Pelayanan Publik Bagian *Manufacturing*

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

		<ol style="list-style-type: none"> 4. Televisi 5. WIFI 6. Meja Tulis Pelayanan 7. Mesin Antri 8. Card Reader 9. Toilet Bersih 10. Toilet Disabilitas 11. Ruang Laktasi 12. Musik Player 13. Kursi Roda dan Tongkat 14. Sarana Bermain Anak 15. Formulir F2.41 16. Ballpoint 17. Komputer aplikasi SIAK versi 5.0 18. Printer 19. Meja Tulis Pelayanan 20. Rak Dokumen Permohonan Akta Pencatatan Sipil 21. Halaman parkir terpisah antara roda 2 (dua) dan 4 (empat) Gratis. 22. Pojok rokok. 23. Monitor lacak dokumen. 24. Pengisian daya HP.
3	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penerima berkas memverifikasi dan validasi persyaratan 1 orang. 2. Petugas Kartu Keluarga Penduduk 1 orang. 3. Petugas yang menyerahkan Kartu Keluarga 1 orang.
4	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kompetensi umum yang dibutuhkan sbb : <ul style="list-style-type: none"> - Minimal Pendidikan formal SMA/ D3 - Persyaratan fisik sehat, ramah dan tanggap , teliti 2. Kompetensi Bidang : <ul style="list-style-type: none"> - Berorientasi Pada Pelayanan - Empatik - Komunikatif - Perbaikan Terus – Menerus - Semangat Untuk Berprestasi 3. Kompetensi Skill <ul style="list-style-type: none"> - SDM yang memiliki ketrampilan dan pengetahuan komputer dan aplikasi SIAK
5	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi Atasan Langsung. 2. CCTV 3. Apel Pagi dan Apel Sore, serta Absen 4. Briefing 5. Dilakukan Sistem Pengendalian Internal dan Pengawasan fungsional dari Inspektorat Kota Metro.
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan Sesuai SP dan SOP 2. Sesuai Maklumat 3. Kartu Keluarga yang diterbitkan diberikan cepat, tepat lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan dan dipergunakan. 4. Kartu Keluarga dapat dipertanggungjawabkan secara yuridis formal oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Alat Pemadam Api Ringan (APAR) - Jalur Evakuasi Darurat Bencana - Kotak P3K - Pengawasan ruang pelayanan dan parkir dilengkapi CCTV

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

Metro, 06 April 2022
Pimpinan Penyelenggara Pelayanan

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

MENGESAHKAN
KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA METRO





STANDAR PELAYANAN PENERBITAN KARTU KELUARGA BARU KARENA PERUBAHAN DATA

Standar Pelayanan Publik Perubahan Biodata Penduduk Bagian *Service Delivery*

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Produk	Penerbitan Kartu Keluarga Karena Perubahan Data
2	Persyaratan	a. Fotokopi Bukti Nikah b. SKP bila terjadi pindah datang c. Penduduk mengisi F-1.02 dan c. KTP Pemohon d. Kartu Keluarga Lama
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<pre>graph TD; A[Menyerahkan FC Bukti Nikah, KK Lama, Ijazah Terakhir, dokumen lainnya] --> B[Mengisi Form F-1.02 dan Penduduk mengisi F-1.06 karena perubahan elemen data dalam KK]; B --> C[Penduduk melampirkan surat pernyataan pengasuhan dari orangtua jika pindah KK dan surat pernyataan bersedia menampung dari kepala keluarga KK yang ditumpanginya khusus];</pre>
4	Jangka Waktu Pelayanan	20 (dua puluh) s/d 30 (tiga puluh) Menit sejak berkas dinyatakan lengkap dan diterima oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro
5	Biaya	Tidak Dikenakan Biaya/ GRATIS , seluruh biaya penerbitan Kartu Keluarga dibebankan kepada Dirjen Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri RI
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	1. Pengaduan dan saran lewat Kotak Saran. 2. Saran dan Pengaduan dilakukan secara tertulis kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. 3. Saran dan Pengaduan <ul style="list-style-type: none">• Website : http://dukcapil.metrokota.go.id• Facebook : <i>Dinas Dukcapil Kota Metro</i>• WA : 082280125386• Instagram : <i>@disdukcapilkotametro</i>

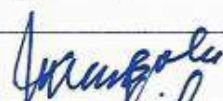

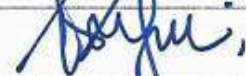
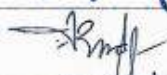
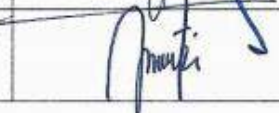
Standar Pelayanan Publik Bagian *Manufacturing*

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

		<ol style="list-style-type: none"> 4. Televisi 5. WIFI 6. Meja Tulis Pelayanan 7. Mesin Antri 8. Card Reader 9. Toilet Bersih 10. Toilet Disabilitas 11. Ruang Laktasi 12. Musik Player 13. Kursi Roda dan Tongkat 14. Sarana Bermain Anak 15. Formulir F2.41 16. Ballpoint 17. Komputer aplikasi SIAK versi 5.0 18. Printer 19. Meja Tulis Pelayanan 20. Rak Dokumen Permohonan Akta Pencatatan Sipil 21. Halaman parkir terpisah antara roda 2 (dua) dan 4 (empat) Gratis. 22. Pojok rokok. 23. Monitor lacak dokumen. 24. Pengisian daya HP.
3	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penerima berkas memverifikasi dan validasi persyaratan 1 orang. 2. Petugas Kartu Keluarga Penduduk 1 orang. 3. Petugas yang menyerahkan Kartu Keluarga 1 orang.
4	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kompetensi umum yang dibutuhkan sbb : <ul style="list-style-type: none"> - Minimal Pendidikan formal SMA/ D3 - Persyaratan fisik sehat, ramah dan tanggap , teliti 2. Kompetensi Bidang : <ul style="list-style-type: none"> - Berorientasi Pada Pelayanan - Empatik - Komunikatif - Perbaikan Terus – Menerus - Semangat Untuk Berprestasi 3. Kompetensi Skill <ul style="list-style-type: none"> - SDM yang memiliki ketrampilan dan pengetahuan komputer dan aplikasi SIAK
5	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi Atasan Langsung. 2. CCTV 3. Apel Pagi dan Apel Sore, serta Absen 4. Briefing 5. Dilakukan Sistem Pengendalian Internal dan Pengawasan fungsional dari Inspektorat Kota Metro.
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan Sesuai SP dan SOP 2. Sesuai Maklumat 3. Kartu Keluarga yang diterbitkan diberikan cepat, tepat lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan dan dipergunakan. 4. Kartu Keluarga dapat dipertanggungjawabkan secara yuridis formal oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Alat Pemadam Api Ringan (APAR) - Jalur Evakuasi Darurat Bencana - Kotak P3K - Pengawasan ruang pelayanan dan parkir dilengkapi CCTV

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

Metro, 06 April 2022
Pimpinan Penyelenggara Pelayanan

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

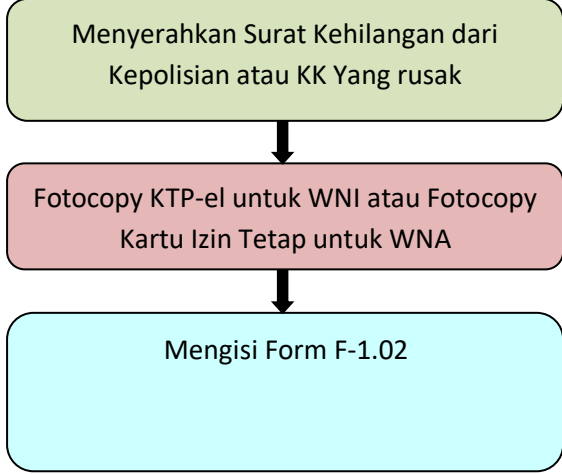
MENGESAHKAN
KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA METRO





STANDAR PELAYANAN PENERBITAN KARTU KELUARGA KARENA HILANG/RUSAK

Standar Pelayanan Publik Perubahan Biodata Penduduk Bagian *Service Delivery*

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Produk	Penerbitan Kartu Keluarga Karena Hilang/Rusak
2	Persyaratan	a. Surat keterangan hilang dari kepolisian atau KK yang rusak; b. Fotokopi KTP-el; dan c. Fotokopi kartu izin tinggal tetap (untuk OA). (Pasal 13 Perpres 96/2018)
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	 <pre>graph TD; A[Menyerahkan Surat Kehilangan dari Kepolisian atau KK Yang rusak] --> B[Fotocopy KTP-el untuk WNI atau Fotocopy Kartu Izin Tetap untuk WNA]; B --> C[Mengisi Form F-1.02];</pre>
4	Jangka Waktu Pelayanan	20 (dua puluh) s/d 30 (tiga puluh) Menit sejak berkas dinyatakan lengkap dan diterima oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro
5	Biaya	Tidak Dikenakan Biaya/ GRATIS , seluruh biaya penerbitan Kartu Keluarga dibebankan kepada Dirjen Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri RI
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ol style="list-style-type: none">1. Pengaduan dan saran lewat Kotak Saran.2. Saran dan Pengaduan dilakukan secara tertulis kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.3. Saran dan Pengaduan<ul style="list-style-type: none">• Website : http://dukcapil.metrokota.go.id• Facebook : <i>Dinas Dukcapil Kota Metro</i>• WA : 082280125386• Instagram : @disdukcapilkotametro

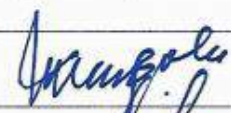
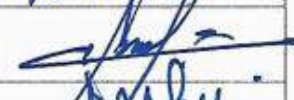
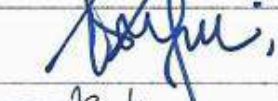
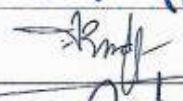

Standar Pelayanan Publik Bagian *Manufacturing*

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<p>a. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;</p> <p>b. Undang – Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan;</p> <p>c. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Adminstrasi Kependudukan.</p> <p>d. Perpres Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</p> <p>e. Permendagri Nomor 19 Tahun 2012 tentang Pedoman Pendokumentasian Hasil Pendaftaran Penduduk Pencatatan Sipil;</p> <p>f. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2012 Tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan;</p> <p>g. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan;</p> <p>h. Permendagri Nomor 14 Tahun 2015 tentang Pedoman Pendataan Penduduk Nonpermanen.</p> <p>i. Permendagri No.2 Tahun 2016 Tentang Kartu Identitas Anak (KIA);</p> <p>j. Permendagri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Adminstrasi Kependudukan.</p> <p>k. Permendagri Nomor 108 Tahun 2018 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</p> <p>l. Permendagri Nomor 109 Tahun 2018 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil Peraturan.</p> <p>m. Permendagri Nomor 07 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring.</p> <p>n. Permendagri Nomor 96 Tahun 2019 Tentang Pendataan dan Penerbitan Dokumen Kependudukan bagi Penduduk Rentan Administrasi Kependudukan.</p> <p>o. Peraturan Daerah Kota Metro Nomor 12 Tahun 2018 tentang perubahan kedua atas Peraturan Daerah Kota Metro Nomor 5 Tahun 2011 Tentang Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</p> <p>p. Peraturan Walikota Metro Nomor 12 Tahun 2018 Tentang Percepatan Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil Melalui Program Nyesak/Mencari, Nyesung/ Menjemput dan Ngattak/Mengantar .</p> <p>q. Peraturan Walikota Metro Nomor 13 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Metro Nomor 06 Tahun 2016 Tentang Tatacara Penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA)</p> <p>r. Peraturan Walikota Metro Nomor 25 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.</p>

2	Sarana Prasarana / fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Gedung Pelayanan yang Representatif 2. Ruang Ber AC 3. Kursi Tunggu 4. Televisi 5. WIFI 6. Meja Tulis Pelayanan 7. Mesin Antri 8. Card Reader 9. Toilet Bersih 10. Toilet Disabilitas 11. Ruang Laktasi 12. Musik Player 13. Kursi Roda dan Tongkat 14. Sarana Bermain Anak 15. Formulir F2.41 16. Ballpoint 17. Komputer aplikasi SIAK versi 5.0 18. Printer 19. Meja Tulis Pelayanan 20. Rak Dokumen Permohonan Akta Pencatatan Sipil 21. Halaman parkir terpisah antara roda 2 (dua) dan 4 (empat) Gratis. 22. Pojok rokok. 23. Monitor lacak dokumen. 24. Pengisian daya HP.
3	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penerima berkas memverifikasi dan validasi persyaratan 1 orang. 2. Petugas Kartu Keluarga Penduduk 1 orang. 3. Petugas yang menyerahkan Kartu Keluarga 1 orang.
4	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kompetensi umum yang dibutuhkan sbb : <ul style="list-style-type: none"> - Minimal Pendidikan formal SMA/ D3 - Persyaratan fisik sehat, ramah dan tanggap , teliti 2. Kompetensi Bidang : <ul style="list-style-type: none"> - Berorientasi Pada Pelayanan - Empatik - Komunikatif - Perbaikan Terus – Menerus - Semangat Untuk Berprestasi 3. Kompetensi Skill <ul style="list-style-type: none"> - SDM yang memiliki ketrampilan dan pengetahuan komputer dan aplikasi SIAK
5	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi Atasan Langsung. 2. CCTV 3. Apel Pagi dan Apel Sore, serta Absen 4. Briefing 5. Dilakukan Sistem Pengendalian Internal dan Pengawasan fungsional dari Inspektorat Kota Metro.
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan Sesuai SP dan SOP 2. Sesuai Maklumat 3. Kartu Keluarga yang diterbitkan diberikan cepat, tepat lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan dan dipergunakan. 4. Kartu Keluarga dapat dipertanggungjawabkan secara yuridis formal oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

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

Metro, 06 April 2022
Pimpinan Penyelenggara Pelayanan

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

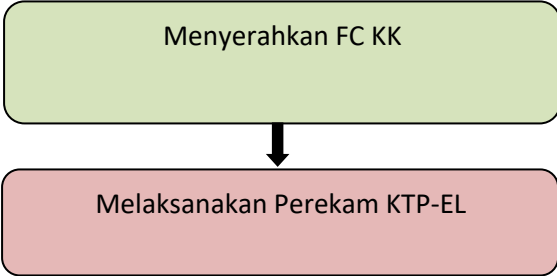
MENGESAHKAN
KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA METRO





STANDAR PELAYANAN PENERBITAN KTP-EL BARU UNTUK WNI

Standar Pelayanan Publik Perubahan Biodata Penduduk Bagian *Service Delivery*

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Produk	KTP-EL baru WNI
2	Persyaratan	a. Telah berusia 17 tahun, sudah kawin, atau pernah kawin; dan b. Fotokopi KK.
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	 <pre>graph TD; A[Menyerahkan FC KK] --> B[Melaksanakan Perekam KTP-EL]</pre>
4	Jangka Waktu Pelayanan	10 (Sepuluh) s/d 15 (lima belas) Menit sejak berkas dinyatakan lengkap dan diterima oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro
5	Biaya	Tidak Dikenakan Biaya/ GRATIS , seluruh biaya penerbitan KTP-EI dibebankan kepada Dirjen Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri RI
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ol style="list-style-type: none">1. Pengaduan dan saran lewat Kotak Saran.2. Saran dan Pengaduan dilakukan secara tertulis kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.3. Saran dan Pengaduan<ul style="list-style-type: none">• Website : http://dukcapil.metrokota.go.id• Facebook : <i>Dinas Dukcapil Kota Metro</i>• WA : 082280125386• Instagram : <i>@disdukcapilkotametro</i>

Standar Pelayanan Publik Bagian *Manufacturing*

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<p>a. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;</p> <p>b. Undang – Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan;</p> <p>c. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Adminstrasi Kependudukan.</p> <p>d. Perpres Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</p> <p>e. Permendagri Nomor 19 Tahun 2012 tentang Pedoman Pendokumentasian Hasil Pendaftaran Penduduk Pencatatan Sipil;</p> <p>f. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2012 Tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan;</p> <p>g. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan;</p> <p>h. Permendagri Nomor 14 Tahun 2015 tentang Pedoman Pendataan Penduduk Nonpermanen.</p> <p>i. Permendagri No.2 Tahun 2016 Tentang Kartu Identitas Anak (KIA);</p> <p>j. Permendagri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Adminstrasi Kependudukan.</p> <p>k. Permendagri Nomor 108 Tahun 2018 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</p> <p>l. Permendagri Nomor 109 Tahun 2018 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil Peraturan.</p> <p>m. Permendagri Nomor 07 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring.</p> <p>n. Permendagri Nomor 96 Tahun 2019 Tentang Pendataan dan Penerbitan Dokumen Kependudukan bagi Penduduk Rentan Administrasi Kependudukan.</p> <p>o. Peraturan Daerah Kota Metro Nomor 12 Tahun 2018 tentang perubahan kedua atas Peraturan Daerah Kota Metro Nomor 5 Tahun 2011 Tentang Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</p> <p>p. Peraturan Walikota Metro Nomor 12 Tahun 2018 Tentang Percepatan Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil Melalui Program Nyesak/Mencari, Nyesung/ Menjemput dan Ngattak/Mengantar .</p> <p>q. Peraturan Walikota Metro Nomor 13 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Metro Nomor 06 Tahun 2016 Tentang Tatacara Penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA)</p> <p>r. Peraturan Walikota Metro Nomor 25 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.</p>
2	Sarana Prasarana / fasilitas	<p>1. Gedung Pelayanan yang Representatif</p> <p>2. Ruang Ber AC</p> <p>3. Kursi Tunggu</p>

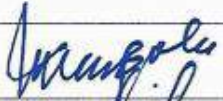
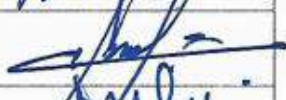
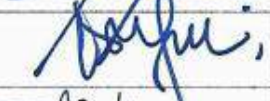
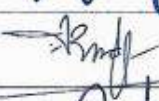
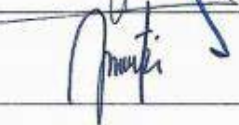
		<ol style="list-style-type: none"> 4. Televisi 5. WIFI 6. Meja Tulis Pelayanan 7. Mesin Antri 8. Card Reader 9. Toilet Bersih 10. Toilet Disabilitas 11. Ruang Laktasi 12. Musik Player 13. Kursi Roda dan Tongkat 14. Sarana Bermain Anak 15. Formulir F2.41 16. Ballpoint 17. Komputer aplikasi SIAK versi 5.0 18. Printer 19. Meja Tulis Pelayanan 20. Rak Dokumen Permohonan Akta Pencatatan Sipil 21. Halaman pakir terpisah antara roda 2 (dua) dan 4 (empat) Gratis. 22. Pojok rokok. 23. Monitor lacak dokumen. 24. Pengisian daya HP.
3	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penerima berkas memverifikasi dan validasi persyaratan 1 orang. 2. Petugas Perekaman Data Penduduk 1 orang. 3. Petugas yang menyerahkan KTP-EL 1 orang.
4	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kompetensi umum yang dibutuhkan sbb : <ul style="list-style-type: none"> - Minimal Pendidikan formal SMA/ D3 - Persyaratan fisik sehat, ramah dan tanggap , teliti 2. Kompetensi Bidang : <ul style="list-style-type: none"> - Berorientasi Pada Pelayanan - Empatik - Komunikatif - Perbaikan Terus – Menerus - Semangat Untuk Berprestasi 3. Kompetensi Skill <ul style="list-style-type: none"> - SDM yang memiliki ketrampilan dan pengetahuan komputer dan aplikasi SIAK
5	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi Atasan Langsung. 2. CCTV 3. Apel Pagi dan Apel Sore, serta Absen 4. Briefing 5. Dilakukan Sistem Pengendalian Internal dan Pengawasan fungsional dari Inspektorat Kota Metro.
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan Sesuai SP dan SOP 2. Sesuai Maklumat 3. KTP-EL yang diterbitkan diberikan cepat, tepat lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan dan dipergunakan. 4. KTP-EL dapat dipertanggungjawabkan secara yuridis formal oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Alat Pemadam Api Ringan (APAR) - Jalur Evakuasi Darurat Bencana - Kotak P3K

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

06 April 2022

Metro, 23 Maret 2021

Pimpinan Penyelenggara Pelayanan

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


MENGESAHKAN
KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA METRO





STANDAR PELAYANAN PENERBITAN KTP-EL BARU KARENA PINDAH, PERUBAHAN DATA, RUSAK DAN HILANG UNTUK WNI

Standar Pelayanan Publik Perubahan Biodata Penduduk Bagian *Service Delivery*

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Produk	Penerbitan KTP-El Baru Karena Pindah, Perubahan Data, Rusak Dan Hilang Untuk Wni
2	Persyaratan	a. KTP-el lama dan surat keterangan/bukti perubahan peristiwa kependudukan dan Peristiwa Penting (jika terjadi perubahan data); b. KTP-el rusak (jika KTP-el rusak); dan c. Surat kehilangan dari kepolisian (jika KTP-el hilang). d. Fotokopi KK.
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	 <pre>graph TD; A[Menyerahkan FC KK, KTP, EL yang rusak, Surat Kehilangan dari Kepolisian] --> B[Melaksanakan Pencetakan KTP-EL]</pre>
4	Jangka Waktu Pelayanan	10 (Sepuluh) s/d 15 (lima belas) Menit sejak berkas dinyatakan lengkap dan diterima oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro ma oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro
5	Biaya	Tidak Dikenakan Biaya/ GRATIS , seluruh biaya penerbitan KTP-El dibebankan kepada Dirjen Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri RI
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ol style="list-style-type: none">1. Pengaduan dan saran lewat Kotak Saran.2. Saran dan Pengaduan dilakukan secara tertulis kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.3. Saran dan Pengaduan<ul style="list-style-type: none">• Website : http://dukcapil.metrokota.go.id• Facebook : <i>Dinas Dukcapil Kota Metro</i>• WA : 082280125386• Instagram : <i>@disdukcapilkotametro</i>

Standar Pelayanan Publik Bagian *Manufacturing*




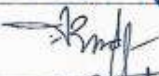
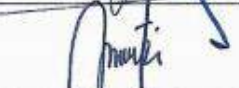
No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> a. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik; b. Undang – Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan; c. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun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

		<ol style="list-style-type: none"> 5. WIFI 6. Meja Tulis Pelayanan 7. Mesin Antri 8. Card Reader 9. Toilet Bersih 10. Toilet Disabilitas 11. Ruang Laktasi 12. Musik Player 13. Kursi Roda dan Tongkat 14. Sarana Bermain Anak 15. Formulir F2.41 16. Ballpoint 17. Komputer aplikasi SIAK versi 5.0 18. Printer 19. Meja Tulis Pelayanan 20. Rak Dokumen Permohonan Akta Pencatatan Sipil 21. Halaman pakir terpisah antara roda 2 (dua) dan 4 (empat) Gratis. 22. Pojok rokok. 23. Monitor lacak dokumen. 24. Pengisian daya HP.
3	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penerima berkas memverifikasi dan validasi persyaratan 1 orang. 2. Petugas Perekaman Data Penduduk 1 orang. 3. Petugas yang menyerahkan KTP-EL 1 orang.
4	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kompetensi umum yang dibutuhkan sbb : <ul style="list-style-type: none"> - Minimal Pendidikan formal SMA/ D3 - Persyaratan fisik sehat, ramah dan tanggap , teliti 2. Kompetensi Bidang : <ul style="list-style-type: none"> - Berorientasi Pada Pelayanan - Empatik - Komunikatif - Perbaikan Terus – Menerus - Semangat Untuk Berprestasi 3. Kompetensi Skill <ul style="list-style-type: none"> - SDM yang memiliki ketrampilan dan pengetahuan komputer dan aplikasi SIAK
5	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi Atasan Langsung. 2. CCTV 3. Apel Pagi dan Apel Sore, serta Absen 4. Briefing 5. Dilakukan Sistem Pengendalian Internal dan Pengawasan fungsional dari Inspektorat Kota Metro.
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan Sesuai SP dan SOP 2. Sesuai Maklumat 3. KTP-EL yang diterbitkan diberikan cepat, tepat lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan dan dipergunakan. 4. KTP-EL dapat dipertanggungjawabkan secara yuridis formal oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Alat Pemadam Api Ringan (APAR) - Jalur Evakuasi Darurat Bencana - Kotak P3K - Pengawasan ruang pelayanan dan parkir dilengkapi CCTV - Jaminan Keamanan Data Pemohon melalui ruang arsip.

8	Evaluasi Kinerja Penyelenggara	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi dan pengawasan terhadap kegiatan dilakukan setiap saat jika terjadi kesalahan dan perubahan atas peraturan pelaksanaan 2. Evaluasi melalui Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dilakukan disetiap semester I dan II 3. Evaluasi melalui monitoring, evaluasi dan pelaporan (Monev) di 22 kelurahan dan 5 Kecamatan
---	--------------------------------	---

Metro, 06 April 2022

Pimpinan Penyelenggara Pelayanan

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

MENGESAHKAN
 KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
 PENCATATAN SIPIL KOTA METRO





STANDAR PELAYANAN PENERBITAN KTP-EL BARU KARENA PINDAH, PERUBAHAN DATA, RUSAK DAN HILANG UNTUK WNI

Standar Pelayanan Publik Perubahan Biodata Penduduk Bagian *Service Delivery*

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Produk	Penerbitan KTP-El Baru Karena Pindah, Perubahan Data, Rusak Dan Hilang Untuk Wni
2	Persyaratan	1) SKP (jika permohonan karena pindah datang antar Kab/Kota/Provinsi); 2) KTP-el dan fotokopi surat keterangan/bukti perubahan peristiwa kependudukan dan peristiwa penting (jika perubahan data); 3) KTP-el rusak (jika KTP-el rusak); dan 4) Surat kehilangan dari kepolisian (jika permohonan karena hilang).
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<div style="text-align: center;"><div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; background-color: #d9ead3; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">Menyerahkan FC KK, KTP, EL yang rusak, Surat Kehilangan dari Kepolisian</div><div style="text-align: center; font-size: 24px; margin-bottom: 10px;">↓</div><div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; background-color: #f4cccc; padding: 5px;">Melaksanakan Pencetakan KTP-EL</div></div>
4	Jangka Waktu Pelayanan	10 (Sepuluh) s/d 15 (lima belas) Menit sejak berkas dinyatakan lengkap dan diterima oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro
5	Biaya	Tidak Dikenakan Biaya/ GRATIS , seluruh biaya penerbitan KTP-El dibebankan kepada Dirjen Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri RI
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	1. Pengaduan dan saran lewat Kotak Saran. 2. Saran dan Pengaduan dilakukan secara tertulis kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. 3. Saran dan Pengaduan • Website : http://dukcapil.metrokota.go.id • Facebook : <i>Dinas Dukcapil Kota Metro</i> • WA : 082280125386 • Instagram : <i>@disdukcapilkotametro</i>

Standar Pelayanan Publik Bagian *Manufacturing*




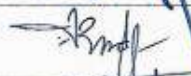

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> a. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik; b. Undang – Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan; c. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun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

		<ol style="list-style-type: none"> 4. Televisi 5. WIFI 6. Meja Tulis Pelayanan 7. Mesin Antri 8. Card Reader 9. Toilet Bersih 10. Toilet Disabilitas 11. Ruang Laktasi 12. Musik Player 13. Kursi Roda dan Tongkat 14. Sarana Bermain Anak 15. Formulir F2.41 16. Ballpoint 17. Komputer aplikasi SIAK versi 5.0 18. Printer 19. Meja Tulis Pelayanan 20. Rak Dokumen Permohonan Akta Pencatatan Sipil 21. Halaman parkir terpisah antara roda 2 (dua) dan 4 (empat) Gratis. 22. Pojok rokok. 23. Monitor lacak dokumen. 24. Pengisian daya HP.
3	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penerima berkas memverifikasi dan validasi persyaratan 1 orang. 2. Petugas Perekaman Data Penduduk 1 orang. 3. Petugas yang menyerahkan KTP-EL 1 orang.
4	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kompetensi umum yang dibutuhkan sbb : <ul style="list-style-type: none"> - Minimal Pendidikan formal SMA/ D3 - Persyaratan fisik sehat, ramah dan tanggap , teliti 2. Kompetensi Bidang : <ul style="list-style-type: none"> - Berorientasi Pada Pelayanan - Empatik - Komunikatif - Perbaikan Terus – Menerus - Semangat Untuk Berprestasi 3. Kompetensi Skill <ul style="list-style-type: none"> - SDM yang memiliki ketrampilan dan pengetahuan komputer dan aplikasi SIAK
5	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi Atasan Langsung. 2. CCTV 3. Apel Pagi dan Apel Sore, serta Absen 4. Briefing 5. Dilakukan Sistem Pengendalian Internal dan Pengawasan fungsional dari Inspektorat Kota Metro.
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan Sesuai SP dan SOP 2. Sesuai Maklumat 3. KTP-EL yang diterbitkan diberikan cepat, tepat lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan dan dipergunakan. 4. KTP-EL dapat dipertanggungjawabkan secara yuridis formal oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Alat Pemadam Api Ringan (APAR) - Jalur Evakuasi Darurat Bencana - Kotak P3K - Pengawasan ruang pelayanan dan parkir dilengkapi CCTV

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

Metro, 06 April 2022

Pimpinan Penyelenggara Pelayanan

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

MENGESAHKAN
KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA METRO





STANDAR PELAYANAN PENERBITAN KTP-EL BARU KARENA PINDAH, PERUBAHAN DATA, RUSAK DAN HILANG UNTUK WNI

Standar Pelayanan Publik Perubahan Biodata Penduduk Bagian *Service Delivery*

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Produk	Penerbitan KTP-El Baru Karena Pindah, Perubahan Data, Rusak Dan Hilang Untuk WNI
2	Persyaratan	1) SKP (jika permohonan karena pindah datang antar Kab/Kota/Provinsi); 2) KTP-el dan fotokopi surat keterangan/bukti perubahan peristiwa kependudukan dan peristiwa penting (jika perubahan data); 3) KTP-el rusak (jika KTP-el rusak); dan 4) Surat kehilangan dari kepolisian (jika permohonan karena hilang).
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<pre> graph TD A[Menyerahkan FC KK, KTP, EL yang rusak, Surat Kehilangan dari Kepolisian] --> B[Melaksanakan Pencetakan KTP-EL] </pre>
4	Jangka Waktu Pelayanan	20-30 Menit sejak berkas dinyatakan lengkap dan diterima oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro
5	Biaya	Tidak Dikenakan Biaya/ GRATIS , seluruh biaya penerbitan KTP-El dibebankan kepada Dirjen Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri RI
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	1. Pengaduan dan saran lewat Kotak Saran. 2. Saran dan Pengaduan dilakukan secara tertulis kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. 3. Saran dan Pengaduan • Website : http://dukcapil.metrokota.go.id • Facebook : <i>Dinas Dukcapil Kota Metro</i> • WA : 082280125386 • Instagram : @disdukcapilkotametro

Standar Pelayanan Publik Bagian *Manufacturing*

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	a. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik; b. Undang – Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan; c. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Adminstrasi Kependudukan.

		<ul style="list-style-type: none"> d. Perpres Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; e. Permendagri Nomor 19 Tahun 2012 tentang Pedoman Pendokumentasian Hasil Pendaftaran Penduduk Pencatatan Sipil; f. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2012 Tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan; g. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan; h. Permendagri Nomor 14 Tahun 2015 tentang Pedoman Pendataan Penduduk Nonpermanen. i. Permendagri No.2 Tahun 2016 Tentang Kartu Identitas Anak (KIA); j. Permendagri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan. k. Permendagri Nomor 108 Tahun 2018 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; l. Permendagri Nomor 109 Tahun 2018 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil Peraturan. m. Permendagri Nomor 07 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring. n. Permendagri Nomor 96 Tahun 2019 Tentang Pendataan dan Penerbitan Dokumen Kependudukan bagi Penduduk Rentan Administrasi Kependudukan. o. Peraturan Daerah Kota Metro Nomor 12 Tahun 2018 tentang perubahan kedua atas Peraturan Daerah Kota Metro Nomor 5 Tahun 2011 Tentang Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; p. Peraturan Walikota Metro Nomor 12 Tahun 2018 Tentang Percepatan Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil Melalui Program Nyesak/Mencari, Nyesung/ Menjemput dan Ngattak/Mengantar . q. Peraturan Walikota Metro Nomor 13 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Metro Nomor 06 Tahun 2016 Tentang Tatacara Penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA) r. Peraturan Walikota Metro Nomor 25 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.
2	Sarana Prasarana / fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> 1. Gedung Pelayanan yang Representatif 2. Ruang Ber AC 3. Kursi Tunggu 4. Televisi 5. WIFI 6. Meja Tulis Pelayanan 7. Mesin Antri 8. Card Reader 9. Toilet Bersih 10. Toilet Disabilitas 11. Ruang Laktasi 12. Musik Player 13. Kursi Roda dan Tongkat 14. Sarana Bermain Anak 15. Formulir F2.41 16. Ballpoint

		<p>17. Komputer aplikasi SIAK versi 5.0</p> <p>18. Printer</p> <p>19. Meja Tulis Pelayanan</p> <p>20. Rak Dokumen Permohonan Akta Pencatatan Sipil</p> <p>21. Halaman pakir terpisah antara roda 2 (dua) dan 4 (empat) Gratis.</p> <p>22. Pojok rokok.</p> <p>23. Monitor lacak dokumen.</p> <p>24. Pengisian daya HP.</p>
3	Jumlah Pelaksana	<p>1. Penerima berkas memverifikasi dan validasi persyaratan 1 orang.</p> <p>2. Petugas Perikaman Data Penduduk 1 orang.</p> <p>3. Petugas yang menyerahkan KTP-EL 1 orang.</p>
4	Kompetensi Pelaksana	<p>1. Kompetensi umum yang dibutuhkan sbb :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Minimal Pendidikan formal SMA/ D3 - Persyaratan fisik sehat, ramah dan tanggap , teliti <p>2. Kompetensi Bidang :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Berorientasi Pada Pelayanan - Empatik - Komunikatif - Perbaikan Terus – Menerus - Semangat Untuk Berprestasi <p>3. Kompetensi Skill</p> <ul style="list-style-type: none"> - SDM yang memiliki ketrampilan dan pengetahuan komputer dan aplikasi SIAK
5	Pengawasan Internal	<p>1. Supervisi Atasan Langsung.</p> <p>2. CCTV</p> <p>3. Apel Pagi dan Apel Sore, serta Absen</p> <p>4. Briefing</p> <p>5. Dilakukan Sistem Pengendalian Internal dan Pengawasan fungsional dari Inspektorat Kota Metro.</p>
6	Jaminan Pelayanan	<p>1. Pelayanan Sesuai SP dan SOP</p> <p>2. Sesuai Maklumat</p> <p>3. KTP-EL yang diterbitkan diberikan cepat, tepat lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan dan dipergunakan.</p>
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - KTP-EL dapat dipertanggungjawabkan secara yuridis formal oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. - Alat Pemadam Api Ringan (APAR) - Jalur Evakuasi Darurat Bencana - Kotak P3K - Pengawasan ruang pelayanan dan parkir dilengkapi CCTV - Jaminan Keamanan Data Pemohon melalui ruang arsip.
8	Evaluasi Kinerja Penyelenggara	<p>1. Evaluasi dan pengawasan terhadap kegiatan dilakukan setiap saat jika terjadi kesalahan dan perubahan atas peraturan pelaksanaan</p> <p>2. Evaluasi melalui Survei Indek Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dilakukan disetiap semester I dan II</p> <p>3. Evaluasi melalui monitoring, evaluasi dan pelaporan (Monev) di 22 kelurahan dan 5 Kecamatan</p>

4 April 2022

Pimpinan Penyelenggara Pelayanan

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

MENGESAHKAN
KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA METRO

Dra MARIA FITRI JAYASINGA,M.Pd

Pembina Utama Muda

NIP. 19630301 198303 2 006



STANDAR PELAYANAN PENERBITAN KTP-EL BARU UNTUK ORANG ASING

Standar Pelayanan Publik Perubahan Biodata Penduduk Bagian *Service Delivery*

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Produk	Penerbitan KTP-el Baru Untuk Orang Asing
2	Persyaratan	a. OA mengisi F-1.02; b. OA melampirkan fotokopi KK; c. OA menunjukkan fotokopi Dokumen Perjalanan dan fotokopi KITAP; dan
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<pre>graph TD; A[Menyerahkan FC KK, dan KITAP, Paspor] --> B[Melaksanakan Pencetakan KTP-EL]</pre>
4	Jangka Waktu Pelayanan	10 (Sepuluh) s/d 15 (lima belas) Menit sejak berkas dinyatakan lengkap dan diterima oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro
5	Biaya	Tidak Dikenakan Biaya/ GRATIS , seluruh biaya penerbitan KTP-El dibebankan kepada Dirjen Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri RI
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ol style="list-style-type: none">1. Pengaduan dan saran lewat Kotak Saran.2. Saran dan Pengaduan dilakukan secara tertulis kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.3. Saran dan Pengaduan<ul style="list-style-type: none">• Website : http://dukcapil.metrokota.go.id• Facebook : <i>Dinas Dukcapil Kota Metro</i>• WA : 082280125386• Instagram : <i>@disdukcapilkotametro</i>




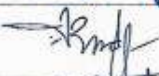
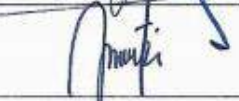
Standar Pelayanan Publik Bagian *Manufacturing*

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

		<ol style="list-style-type: none"> 4. Televisi 5. WIFI 6. Meja Tulis Pelayanan 7. Mesin Antri 8. Card Reader 9. Toilet Bersih 10. Toilet Disabilitas 11. Ruang Laktasi 12. Musik Player 13. Kursi Roda dan Tongkat 14. Sarana Bermain Anak 15. Formulir F2.41 16. Ballpoint 17. Komputer aplikasi SIAK versi 5.0 18. Printer 19. Meja Tulis Pelayanan 20. Rak Dokumen Permohonan Akta Pencatatan Sipil 21. Halaman parkir terpisah antara roda 2 (dua) dan 4 (empat) Gratis. 22. Pojok rokok. 23. Monitor lacak dokumen. 24. Pengisian daya HP.
3	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penerima berkas memverifikasi dan validasi persyaratan 1 orang. 2. Petugas Perekaman Data Penduduk 1 orang. 3. Petugas yang menyerahkan KTP-EL 1 orang.
4	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kompetensi umum yang dibutuhkan sbb : <ul style="list-style-type: none"> - Minimal Pendidikan formal SMA/ D3 - Persyaratan fisik sehat, ramah dan tanggap , teliti 2. Kompetensi Bidang : <ul style="list-style-type: none"> - Berorientasi Pada Pelayanan - Empatik - Komunikatif - Perbaikan Terus – Menerus - Semangat Untuk Berprestasi 3. Kompetensi Skill <ul style="list-style-type: none"> - SDM yang memiliki ketrampilan dan pengetahuan komputer dan aplikasi SIAK
5	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi Atasan Langsung. 2. CCTV 3. Apel Pagi dan Apel Sore, serta Absen 4. Briefing 5. Dilakukan Sistem Pengendalian Internal dan Pengawasan fungsional dari Inspektorat Kota Metro.
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan Sesuai SP dan SOP 2. Sesuai Maklumat 3. KTP-EL yang diterbitkan diberikan cepat, tepat lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan dan dipergunakan. 4. KTP-EL dapat dipertanggungjawabkan secara yuridis formal oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Alat Pemadam Api Ringan (APAR) - Jalur Evakuasi Darurat Bencana - Kotak P3K - Pengawasan ruang pelayanan dan parkir dilengkapi CCTV

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

Metro, 06 April 2022
Pimpinan Penyelenggara Pelayanan

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

MENGESAHKAN
KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA METRO





STANDAR PELAYANAN PENERBITAN KTP-EL BARU KARENA PINDAH, PERUBAHAN DATA, RUSAK, HILANG DAN PERPANJANGAN UNTUK ORANG ASING

Standar Pelayanan Publik Perubahan Biodata Penduduk Bagian *Service Delivery*

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Produk	Penerbitan KTP-El Baru Karena Pindah, Perubahan Data, Rusak, Hilang Dan Perpanjangan Untuk Orang Asing
2	Persyaratan	a. OA mengisi F-1.02; b. OA melampirkan: 1) SKP (jika permohonan karena pindah datang antar Kab/Kota/Provinsi); 2) KTP-el dan fotokopi surat keterangan/bukti perubahan peristiwa kependudukan dan peristiwa penting (jika perubahan data); 3) KTP-el rusak (jika KTP-el rusak); 4) Surat kehilangan dari kepolisian (jika permohonan karena hilang); dan 5) KTP-el lama (jika perpanjangan KTP-el).
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<pre>graph TD; A[Menyerahkan SKP, FC KK, dan KITAP, Paspor, KTP-EL Lama] --> B[Mengisi F-1.02]; B --> C[Melaksanakan Pencetakan KTP-EL];</pre>
4	Jangka Waktu Pelayanan	10 (Sepuluh) s/d 15 (lima belas) Menit sejak berkas dinyatakan lengkap dan diterima oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro
5	Biaya	Tidak Dikenakan Biaya/ GRATIS , seluruh biaya penerbitan KTP-El dibebankan kepada Dirjen Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri RI
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	1. Pengaduan dan saran lewat Kotak Saran. 2. Saran dan Pengaduan dilakukan secara tertulis kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. 3. Saran dan Pengaduan • Website : http://dukcapil.metrokota.go.id • Facebook : <i>Dinas Dukcapil Kota Metro</i> • WA : 082280125386 • Instagram : @disdukcapilkotametro

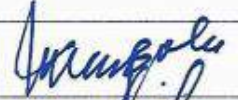



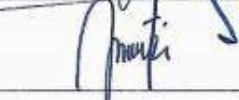
Standar Pelayanan Publik Bagian *Manufacturing*

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

		<ol style="list-style-type: none"> 4. Televisi 5. WIFI 6. Meja Tulis Pelayanan 7. Mesin Antri 8. Card Reader 9. Toilet Bersih 10. Toilet Disabilitas 11. Ruang Laktasi 12. Musik Player 13. Kursi Roda dan Tongkat 14. Sarana Bermain Anak 15. Formulir F2.41 16. Ballpoint 17. Komputer aplikasi SIAK versi 5.0 18. Printer 19. Meja Tulis Pelayanan 20. Rak Dokumen Permohonan Akta Pencatatan Sipil 21. Halaman parkir terpisah antara roda 2 (dua) dan 4 (empat) Gratis. 22. Pojok rokok. 23. Monitor lacak dokumen. 24. Pengisian daya HP.
3	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penerima berkas memverifikasi dan validasi persyaratan 1 orang. 2. Petugas Perekaman Data Penduduk 1 orang. 3. Petugas yang menyerahkan KTP-EL 1 orang.
4	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kompetensi umum yang dibutuhkan sbb : <ul style="list-style-type: none"> - Minimal Pendidikan formal SMA/ D3 - Persyaratan fisik sehat, ramah dan tanggap , teliti 2. Kompetensi Bidang : <ul style="list-style-type: none"> - Berorientasi Pada Pelayanan - Empatik - Komunikatif - Perbaikan Terus – Menerus - Semangat Untuk Berprestasi 3. Kompetensi Skill <ul style="list-style-type: none"> - SDM yang memiliki ketrampilan dan pengetahuan komputer dan aplikasi SIAK
5	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi Atasan Langsung. 2. CCTV 3. Apel Pagi dan Apel Sore, serta Absen 4. Briefing 5. Dilakukan Sistem Pengendalian Internal dan Pengawasan fungsional dari Inspektorat Kota Metro.
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan Sesuai SP dan SOP 2. Sesuai Maklumat 3. KTP-EL yang diterbitkan diberikan cepat, tepat lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan dan dipergunakan. 4. KTP-EL dapat dipertanggungjawabkan secara yuridis formal oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Alat Pemadam Api Ringan (APAR) - Jalur Evakuasi Darurat Bencana - Kotak P3K - Pengawasan ruang pelayanan dan parkir dilengkapi CCTV

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

Metro, 06 April 2022
Pimpinan Penyelenggara Pelayanan

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

MENGESAHKAN
KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA METRO





STANDAR PELAYANAN PENERBITAN KARTU IDENTITAS ANAK (KIA)

No	Komponen	Uraian	
1	Produk	KARTU IDENTITAS ANAK (KIA)	PELAYANAN ON-LINE KARTU IDENTITAS ANAK (KIA)
2	Persyaratan	a. Foto Copy Akta Kelahiran b. Foto copy KTP Suami/ Istri c. Foto copy Kartu Keluarga (KK) d. Foto copy Buku Nikah/Akta Perkawinan Orang Tua e. Pas foto berwarna ukuran 4x6 cm 1 lembar bagi usia 6 s.d 17 tahun kurang 1 hari	a. Foto Copy Akta Kelahiran b. Foto copy KTP Suami/ Istri c. Foto copy Kartu Keluarga (KK) d. Foto copy Buku Nikah/Akta Perkawinan Orang Tua e. Pas foto berwarna ukuran 4x6 cm 1 lembar bagi usia 6 s.d 17 tahun kurang 1 hari
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur		
4	Jangka Waktu Pelayanan	10 (sepuluh) s/d 15 (lima belas) menit sejak berkas dinyatakan lengkap dan diterima oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro	
5	Biaya	Tidak Dikenakan Biaya/ GRATIS , seluruh biaya penerbitan KIA dibebankan kepada Dirjen Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri RI	
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	1. Pengaduan dan saran lewat Kotak Saran. 2. Saran dan Pengaduan dilakukan secara tertulis kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. 3. Saran dan Pengaduan <ul style="list-style-type: none"> • Website : http://dukcapil.metrokota.go.id • Bloger : http://dukcapilkotametro.blogspot.co.id • Facebook : <i>Dinas Dukcapil Kota Metro</i> 	

Standar Pelayanan Publik Bagian *Manufacturing*

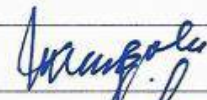
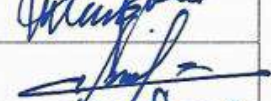


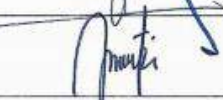
No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<p>a. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;</p> <p>b. Undang – Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan;</p> <p>c. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Adminstrasi Kependudukan.</p> <p>d. Perpres Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</p> <p>e. Permendagri Nomor 19 Tahun 2012 tentang Pedoman Pendokumentasian Hasil Pendaftaran Penduduk Pencatatan Sipil;</p> <p>f. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2012 Tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan;</p> <p>g. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan;</p> <p>h. Permendagri Nomor 14 Tahun 2015 tentang Pedoman Pendataan Penduduk Nonpermanen.</p> <p>i. Permendagri No.2 Tahun 2016 Tentang Kartu Identitas Anak (KIA);</p> <p>j. Permendagri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Adminstrasi Kependudukan.</p> <p>k. Permendagri Nomor 108 Tahun 2018 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</p> <p>l. Permendagri Nomor 109 Tahun 2018 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil Peraturan.</p> <p>m. Permendagri Nomor 07 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring.</p> <p>n. Permendagri Nomor 96 Tahun 2019 Tentang Pendataan dan Penerbitan Dokumen Kependudukan bagi Penduduk Rentan Administrasi Kependudukan.</p> <p>o. Peraturan Daerah Kota Metro Nomor 12 Tahun 2018 tentang perubahan kedua atas Peraturan Daerah Kota Metro Nomor 5 Tahun 2011 Tentang Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</p> <p>p. Peraturan Walikota Metro Nomor 12 Tahun 2018 Tentang Percepatan Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil Melalui Program Nyesak/Mencari, Nyesung/ Menjemput dan Ngattak/Mengantar .</p> <p>q. Peraturan Walikota Metro Nomor 13 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Metro Nomor 06 Tahun 2016 Tentang Tatacara Penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA)</p> <p>r. Peraturan Walikota Metro Nomor 25 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.</p>

2	Sarana Prasarana / fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Gedung Pelayanan yang Representatif 2. Ruang Ber AC 3. Kursi Tunggu 4. Televisi 5. WIFI 6. Meja Tulis Pelayanan 7. Mesin Antri 8. Card Reader 9. Toilet Bersih 10. Toilet Disabilitas 11. Ruang Laktasi 12. Musik Player 13. Kursi Roda dan Tongkat 14. Sarana Bermain Anak 15. Formulir F2.41 16. Ballpoint 17. Komputer aplikasi SIAK versi 7.3.4 18. Printer 19. Meja Tulis Pelayanan 20. Rak Dokumen Permohonan Akta Pencatatan Sipil
3	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penerima berkas memverifikasi dan validasi persyaratan 1 orang. 2. Petugas entry KIA 1 orang. 3. Petugas yang menyerahkan KIA 1 orang.
4	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kompetensi umum yang dibutuhkan sbb : <ul style="list-style-type: none"> - Minimal Pendidikan formal SMA/ D3 - Persyaratan fisik sehat, ramah dan tanggap , teliti 2. Kompetensi Bidang : <ul style="list-style-type: none"> - Berorientasi Pada Pelayanan - Empatik - Komunikatif - Perbaikan Terus – Menerus - Semangat Untuk Berprestasi 3. Kompetensi Skill <ul style="list-style-type: none"> - SDM yang memiliki ketrampilan dan pengetahuan komputer dan aplikasi SIAK
5	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi Atasan Langsung. 2. CCTV 3. Apel Pagi dan Apel Sore, serta Absen 4. Briefing 5. Dilakukan Sistem Pengendalian Internal dan Pengawasan fungsional dari Inspektorat Kota Metro.
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan Sesuai SP dan SOP 2. Sesuai Maklumat 3. KIA yang diterbitkan diberikan cepat, tepat lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan dan dipergunakan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - KIA dapat dipertanggungjawabkan secara yuridis formal oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. - Alat Pemadam Api Ringan (APAR) - Jalur Evakuasi Darurat Bencana - Kotak P3K - Pengawasan ruang pelayanan dan parkir dilengkapi

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

Metro, 06 April 2022

Pimpinan Penyelenggara Pelayanan

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

MENGESAHKAN
KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA METRO





STANDAR PELAYANAN PENERBITAN KARTU IDENTITAS ANAK BARU UNTUK ANAK WNI

Standar Pelayanan Publik Perubahan Biodata Penduduk Bagian *Service Delivery*

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Produk	Penerbitan Kartu Identitas Anak Baru Untuk Anak WNI
2	Persyaratan	a. Fotokopi kutipan akta kelahiran dan menunjukkan kutipan akta kelahiran aslinya; b. Fotokopi KK asli orang tua/wali; dan c. Foto kopi KTP-el asli kedua orang tua/wali. d. Foto Anak berwarna ukuran 2x3 sebanyak 2 (dua) lembar untuk anak 5-17 tahun kurang 1 (satu) hari.
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<pre>graph TD; A[Menyerahkan Akta Kelahiran, FC KK dan KTP Orang Tua] --> B[Menyerahkan Foto bagi Usia 5 (lima) Tahun keatas]; B --> C[Melaksanakan Pencetakan KIA];</pre>
4	Jangka Waktu Pelayanan	10 (Sepuluh) s/d 15 (lima belas) Menit sejak berkas dinyatakan lengkap dan diterima oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro
5	Biaya	Tidak Dikenakan Biaya/ GRATIS , seluruh biaya penerbitan KIA dibebankan kepada Dirjen Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri RI
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	1. Pengaduan dan saran lewat Kotak Saran. 2. Saran dan Pengaduan dilakukan secara tertulis kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. 3. Saran dan Pengaduan <ul style="list-style-type: none">• Website : http://dukcapil.metrokota.go.id• Facebook : <i>Dinas Dukcapil Kota Metro</i>• WA : 082280125386• Instagram : <i>@disdukcapilkotametro</i>




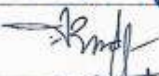
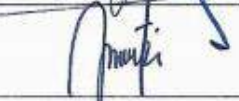
Standar Pelayanan Publik Bagian *Manufacturing*

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

		<ol style="list-style-type: none"> 4. Televisi 5. WIFI 6. Meja Tulis Pelayanan 7. Mesin Antri 8. Card Reader 9. Toilet Bersih 10. Toilet Disabilitas 11. Ruang Laktasi 12. Musik Player 13. Kursi Roda dan Tongkat 14. Alat bantu Huruf Braille 15. Sarana Bermain Anak 16. Formulir F2.41 17. Ballpoint 18. Komputer aplikasi SIAK versi 80.1.1 19. Printer 20. Meja Tulis Pelayanan 21. Rak Dokumen Permohonan Akta Pencatatan Sipil 22. Halaman parkir terpisah antara roda 2 (dua) dan 4 (empat) Gratis. 23. Pojok rokok. 24. Monitor lacak dokumen. 25. Pengisian daya HP.
3	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penerima berkas memverifikasi dan validasi persyaratan 1 orang. 2. Petugas Pencetakan KIA 1 orang. 3. Petugas yang menyerahkan KIA 1 orang.
4	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kompetensi umum yang dibutuhkan sbb : <ul style="list-style-type: none"> - Minimal Pendidikan formal SMA/ D3 - Persyaratan fisik sehat, ramah dan tanggap , teliti 2. Kompetensi Bidang : <ul style="list-style-type: none"> - Berorientasi Pada Pelayanan - Empatik - Komunikatif - Perbaikan Terus – Menerus - Semangat Untuk Berprestasi 3. Kompetensi Skill <ul style="list-style-type: none"> - SDM yang memiliki ketrampilan dan pengetahuan komputer dan aplikasi SIAK
5	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi Atasan Langsung. 2. CCTV 3. Apel Pagi dan Apel Sore, serta Absen 4. Briefing 5. Dilakukan Sistem Pengendalian Internal dan Pengawasan fungsional dari Inspektorat Kota Metro.
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan Sesuai SP dan SOP 2. Sesuai Maklumat 3. KIA yang diterbitkan diberikan cepat, tepat lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan dan dipergunakan. 4. KIA dapat dipertanggungjawabkan secara yuridis formal oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Alat Pemadam Api Ringan (APAR) - Jalur Evakuasi Darurat Bencana - Kotak P3K - Pengawasan ruang pelayanan dan parkir dilengkapi CCTV

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

Metro, 06 April 2022
Pimpinan Penyelenggara Pelayanan

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

MENGESAHKAN
KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA METRO





STANDAR PELAYANAN PENERBITAN KIA BARU UNTUK ANAK ORANG ASING

Standar Pelayanan Publik Perubahan Biodata Penduduk Bagian *Service Delivery*

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Produk	Penerbitan KIA Baru Untuk Anak Orang Asing
2	Persyaratan	a. Fotokopi kutipan akta kelahiran dan menunjukkan kutipan akta kelahiran aslinya; b. Fotokopi KK asli orang tua/wali; dan c. Fotokopi KTP-el asli kedua orang tua/wali. d. Foto Anak berwarna ukuran 2x3 sebanyak 2 (dua) lembar untuk anak 5-17 tahun kurang 1 (satu) hari.
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<pre> graph TD A[Menyerahkan Akta Kelahiran, FC KK dan KTP Orang Tua] --> B[Menyerahkan Foto bagi Usia 5 (lima) Tahun keatas] B --> C[Melaksanakan Pencetakan KIA] </pre>
4	Jangka Waktu Pelayanan	10 (Sepuluh) s/d 15 (lima belas) Menit sejak berkas dinyatakan lengkap dan diterima oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro
5	Biaya	Tidak Dikenakan Biaya/ GRATIS , seluruh biaya penerbitan KIA dibebankan kepada Dirjen Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri RI
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	1. Pengaduan dan saran lewat Kotak Saran. 2. Saran dan Pengaduan dilakukan secara tertulis kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. 3. Saran dan Pengaduan <ul style="list-style-type: none"> • Website : http://dukcapil.metrokota.go.id • Facebook : <i>Dinas Dukcapil Kota Metro</i> • WA : 082280125386 • Instagram : <i>@disdukcapilkotametro</i>

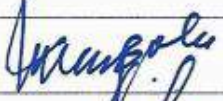


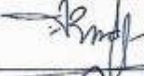
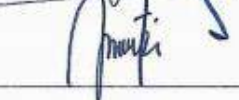
Standar Pelayanan Publik Bagian *Manufacturing*

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

		<ol style="list-style-type: none"> 4. Televisi 5. WIFI 6. Meja Tulis Pelayanan 7. Mesin Antri 8. Card Reader 9. Toilet Bersih 10. Toilet Disabilitas 11. Ruang Laktasi 12. Musik Player 13. Kursi Roda dan Tongkat 14. Alat bantu Huruf Braille 15. Sarana Bermain Anak 16. Formulir F2.41 17. Ballpoint 18. Komputer aplikasi SIAK versi 80.1.1 19. Printer 20. Meja Tulis Pelayanan 21. Rak Dokumen Permohonan Akta Pencatatan Sipil 22. Halaman pakir terpisah antara roda 2 (dua) dan 4 (empat) Gratis. 23. Pojok rokok. 24. Monitor lacak dokumen. 25. Pengisian daya HP.
3	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penerima berkas memverifikasi dan validasi persyaratan 1 orang. 2. Petugas Pencetakan KIA 1 orang. 3. Petugas yang menyerahkan KIA 1 orang
4	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kompetensi umum yang dibutuhkan sbb : <ul style="list-style-type: none"> - Minimal Pendidikan formal SMA/ D3 - Persyaratan fisik sehat, ramah dan tanggap , teliti 2. Kompetensi Bidang : <ul style="list-style-type: none"> - Berorientasi Pada Pelayanan - Empatik - Komunikatif - Perbaikan Terus – Menerus - Semangat Untuk Berprestasi 3. Kompetensi Skill <ul style="list-style-type: none"> - SDM yang memiliki ketrampilan dan pengetahuan komputer dan aplikasi SIAK
5	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi Atasan Langsung. 2. CCTV 3. Apel Pagi dan Apel Sore, serta Absen 4. Briefing 5. Dilakukan Sistem Pengendalian Internal dan Pengawasan fungsional dari Inspektorat Kota Metro.
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan Sesuai SP dan SOP 2. Sesuai Maklumat 3. KIA yang diterbitkan diberikan cepat, tepat lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan dan dipergunakan. 4. KIA dapat dipertanggungjawabkan secara yuridis formal oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

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

Metro, 06 April 2022
Pimpinan Penyelenggara Pelayanan

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

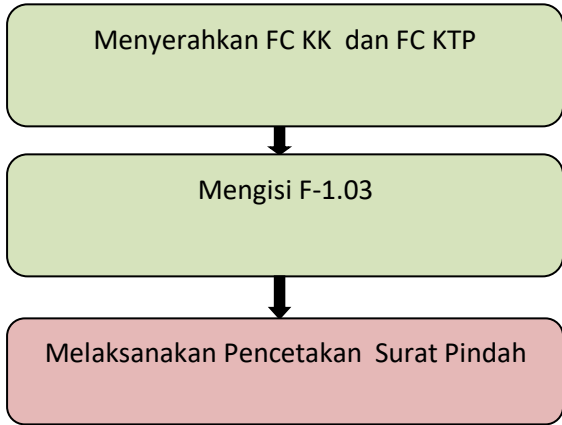
MENGESAHKAN
KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA METRO





STANDAR PELAYANAN PERPINDAHAN PENDUDUK WNI DALAM NKRI

Standar Pelayanan Publik Perubahan Biodata Penduduk Bagian *Service Delivery*

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Produk	Perpindahan Penduduk WNI Dalam NKRI
2	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none">WNI mengisi F-1.03;WNI melampirkan fotokopi KK;Dalam hal penduduk menumpang KK, menyewa rumah, kontrak dan kost perlu menyerahkan surat pernyataan tidak keberatan dari pemilik rumah;Apabila Kepala Keluarga dan seluruh anggota keluarga pindah, maka Dinas menerbitkan KK dengan nomor KK tetap;Dalam hal Kepala Keluarga tidak pindah, maka Dinas menerbitkan KK dengan nomor KK tetap;Dalam hal Kepala Keluarga pindah namun anggota keluarga tidak pindah, maka Dinas menerbitkan KK dengan nomor KK baru;Dalam hal anggota keluarga yang tidak pindah dan tidak memenuhi syarat menjadi Kepala Keluarga maka ditumpangkan ke Kartu Keluarga lainnya dan diterbitkan Kartu Keluarga karena menumpang;
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	 <pre>graph TD; A[Menyerahkan FC KK dan FC KTP] --> B[Mengisi F-1.03]; B --> C[Melaksanakan Pencetakan Surat Pindah];</pre>
4	Jangka Waktu Pelayanan	20 (dua puluh) s/d 30 (tiga puluh) Menit sejak berkas dinyatakan lengkap dan diterima oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro
5	Biaya	Tidak Dikenakan Biaya/ GRATIS , seluruh biaya penerbitan Surat Pindah dibebankan kepada Dirjen Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri RI
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ol style="list-style-type: none">Pengaduan dan saran lewat Kotak Saran.Saran dan Pengaduan dilakukan secara tertulis kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.Saran dan Pengaduan<ul style="list-style-type: none">Website : http://dukcapil.metrokota.go.idFacebook : <i>Dinas Dukcapil Kota Metro</i>WA : 082280125386Instagram : @disdukcapilkotametro

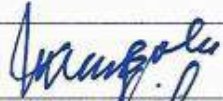

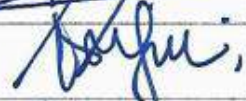
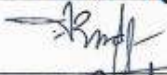
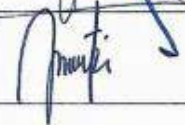
Standar Pelayanan Publik Bagian *Manufacturing*

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<p>a. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;</p> <p>b. Undang – Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan;</p> <p>c. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Adminstrasi Kependudukan.</p> <p>d. Perpres Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</p> <p>e. Permendagri Nomor 19 Tahun 2012 tentang Pedoman Pendokumentasian Hasil Pendaftaran Penduduk Pencatatan Sipil;</p> <p>f. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2012 Tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan;</p> <p>g. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan;</p> <p>h. Permendagri Nomor 14 Tahun 2015 tentang Pedoman Pendataan Penduduk Nonpermanen.</p> <p>i. Permendagri No.2 Tahun 2016 Tentang Kartu Identitas Anak (KIA);</p> <p>j. Permendagri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Adminstrasi Kependudukan.</p> <p>k. Permendagri Nomor 108 Tahun 2018 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</p> <p>l. Permendagri Nomor 109 Tahun 2018 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil Peraturan.</p> <p>m. Permendagri Nomor 07 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring.</p> <p>n. Permendagri Nomor 96 Tahun 2019 Tentang Pendataan dan Penerbitan Dokumen Kependudukan bagi Penduduk Rentan Administrasi Kependudukan.</p> <p>o. Peraturan Daerah Kota Metro Nomor 12 Tahun 2018 tentang perubahan kedua atas Peraturan Daerah Kota Metro Nomor 5 Tahun 2011 Tentang Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</p> <p>p. Peraturan Walikota Metro Nomor 12 Tahun 2018 Tentang Percepatan Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil Melalui Program Nyesak/Mencari, Nyesung/ Menjemput dan Ngattak/Mengantar .</p> <p>q. Peraturan Walikota Metro Nomor 13 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Metro Nomor 06 Tahun 2016 Tentang Tatacara Penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA)</p> <p>r. Peraturan Walikota Metro Nomor 25 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.</p>

2	Sarana Prasarana / fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Gedung Pelayanan yang Representatif 2. Ruang Ber AC 3. Kursi Tunggu 4. Televisi 5. WIFI 6. Meja Tulis Pelayanan 7. Mesin Antri 8. Card Reader 9. Toilet Bersih 10. Toilet Disabilitas 11. Ruang Laktasi 12. Musik Player 13. Kursi Roda dan Tongkat 14. Alat Bantu Huruf Braille 15. Sarana Bermain Anak 16. Formulir F2.41 17. Ballpoint 18. Komputer aplikasi SIAK versi 5.0 19. Printer 20. Meja Tulis Pelayanan 21. Rak Dokumen Permohonan Akta Pencatatan Sipil 22. Halaman pakir terpisah antara roda 2 (dua) dan 4 (empat) Gratis. 23. Pojok rokok. 24. Monitor lacak dokumen. 25. Pengisian daya HP.
3	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penerima berkas memverifikasi dan validasi persyaratan 1 orang. 2. Petugas Pencetakan Surat Pindah 1 orang. 3. Petugas yang menyerahkan Surat Pindah 1 orang.
4	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kompetensi umum yang dibutuhkan sbb : <ul style="list-style-type: none"> - Minimal Pendidikan formal SMA/ D3 - Persyaratan fisik sehat, ramah dan tanggap , teliti 2. Kompetensi Bidang : <ul style="list-style-type: none"> - Berorientasi Pada Pelayanan - Empatik - Komunikatif - Perbaikan Terus – Menerus - Semangat Untuk Berprestasi 3. Kompetensi Skill <ul style="list-style-type: none"> - SDM yang memiliki ketrampilan dan pengetahuan komputer dan aplikasi SIAK
5	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi Atasan Langsung. 2. CCTV 3. Apel Pagi dan Apel Sore, serta Absen 4. Briefing 5. Dilakukan Sistem Pengendalian Internal dan Pengawasan fungsional dari Inspektorat Kota Metro.
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan Sesuai SP dan SOP 2. Sesuai Maklum 3. Surat Pindah yang diterbitkan diberikan cepat, tepat lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan dan dipergunakan. 4. Surat Pindah dapat dipertanggungjawabkan secara yuridis formal oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

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

Metro, 06 April 2022
Pimpinan Penyelenggara Pelayanan

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

MENGESAHKAN
KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA METRO





STANDAR PELAYANAN PERPINDAHAN PENDUDUK ORANG ASING IZIN TETAP DALAM NKRI

Standar Pelayanan Publik Perubahan Biodata Penduduk Bagian *Service Delivery*

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Produk	Perpindahan Penduduk Orang Asing Izin Tetap Dalam NKRI
2	Persyaratan	a. Orang Asing mengisi F-1.03; b. Orang Asing melampirkan fotokopi KK, KTP-el, Dokumen Perjalanan dan KITAP; c. Dalam hal Orang Asing menumpang KK, menyewa rumah, kontrak dan kost perlu menyerahkan surat pernyataan tidak keberatan dari pemilik rumah; d. Dinas menarik KTP-el dan/atau KIA bagi Orang Asing yang pindah dan mengganti KTP-el dan/atau KIA dengan alamat baru;
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<pre> graph TD A[Mengisi F-1.03] --> B[Menyerahkan FC KK, FC KTP-EL, ITAP, Paspor dokumen lainnya] B --> C[Melaksanakan Pencetakan Surat Pindah] </pre>
4	Jangka Waktu Pelayanan	20 (dua puluh) s/d 30 (tiga puluh) Menit sejak berkas dinyatakan lengkap dan diterima oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro
5	Biaya	Tidak Dikenakan Biaya/ GRATIS , seluruh biaya penerbitan Surat Pindah dibebankan kepada Dirjen Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri RI
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	1. Pengaduan dan saran lewat Kotak Saran. 2. Saran dan Pengaduan dilakukan secara tertulis kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. 3. Saran dan Pengaduan <ul style="list-style-type: none"> • Website : http://dukcapil.metrokota.go.id • Facebook : <i>Dinas Dukcapil Kota Metro</i> • WA : <i>082280125386</i> • Instagram : <i>@disdukcapilkotametro</i>

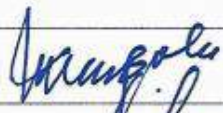

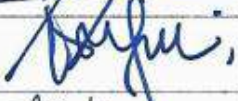

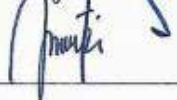
Standar Pelayanan Publik Bagian *Manufacturing*

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

2	Sarana Prasarana / fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Gedung Pelayanan yang Representatif 2. Ruang Ber AC 3. Kursi Tunggu 4. Televisi 5. WIFI 6. Meja Tulis Pelayanan 7. Mesin Antri 8. Card Reader 9. Toilet Bersih 10. Toilet Disabilitas 11. Ruang Laktasi 12. Musik Player 13. Kursi Roda dan Tongkat 14. Alat Bantu Huruf Braille 15. Sarana Bermain Anak 16. Formulir F2.41 17. Ballpoint 18. Komputer aplikasi SIAK versi 5.0 19. Printer 20. Meja Tulis Pelayanan 21. Rak Dokumen Permohonan Akta Pencatatan Sipil 22. Halaman pakir terpisah antara roda 2 (dua) dan 4 (empat) Gratis. 23. Pojok rokok. 24. Monitor lacak dokumen. 25. Pengisian daya HP.
3	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penerima berkas memverifikasi dan validasi persyaratan 1 orang. 2. Petugas Pencetakan Surat Pindah 1 orang. 3. Petugas yang menyerahkan Surat Pindah 1 orang.
4	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kompetensi umum yang dibutuhkan sbb : <ul style="list-style-type: none"> - Minimal Pendidikan formal SMA/ D3 - Persyaratan fisik sehat, ramah dan tanggap , teliti 2. Kompetensi Bidang : <ul style="list-style-type: none"> - Berorientasi Pada Pelayanan - Empatik - Komunikatif - Perbaikan Terus – Menerus - Semangat Untuk Berprestasi 3. Kompetensi Skill <ul style="list-style-type: none"> - SDM yang memiliki ketrampilan dan pengetahuan komputer dan aplikasi SIAK
5	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi Atasan Langsung. 2. CCTV 3. Apel Pagi dan Apel Sore, serta Absen 4. Briefing 5. Dilakukan Sistem Pengendalian Internal dan Pengawasan fungsional dari Inspektorat Kota Metro.
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan Sesuai SP dan SOP 2. Sesuai Maklumat 3. Surat Pindah yang diterbitkan diberikan cepat, tepat lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan dan dipergunakan. 4. Surat Pindah dapat dipertanggungjawabkan secara yuridis formal oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

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

Metro, 06 April 2022
Pimpinan Penyelenggara Pelayanan

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

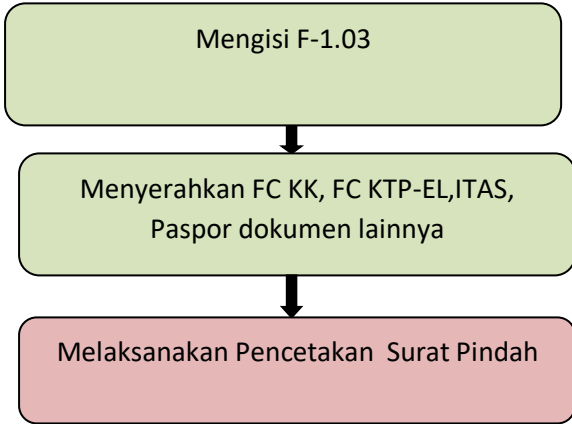
MENGESAHKAN
KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA METRO





STANDAR PELAYANAN PERPINDAHAN PENDUDUK ORANG ASING IZIN TERBATAS DALAM NKRI

Standar Pelayanan Publik Perubahan Biodata Penduduk Bagian *Service Delivery*

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Produk	Perpindahan Penduduk Orang Asing Izin Terbatas Dalam NKRI
2	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none">a. Orang Asing mengisi F-1.03;b. Orang Asing melampirkan fotokopi KK, KTP-el, Dokumen Perjalanan dan KITAS;c. Dalam hal Orang Asing menumpang KK, menyewa rumah, kontrak dan kost perlu menyerahkan surat pernyataan tidak keberatan dari pemilik rumah;d. Dinas menarik KTP-el dan/atau KIA bagi Orang Asing yang pindah dan mengganti KTP-el dan/atau KIA dengan alamat baru;
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	 <pre>graph TD; A[Mengisi F-1.03] --> B[Menyerahkan FC KK, FC KTP-EL, ITAS, Paspor dokumen lainnya]; B --> C[Melaksanakan Pencetakan Surat Pindah];</pre>
4	Jangka Waktu Pelayanan	20 (dua puluh) s/d 30 (tiga puluh) Menit sejak berkas dinyatakan lengkap dan diterima oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro
5	Biaya	Tidak Dikenakan Biaya/ GRATIS , seluruh biaya penerbitan Surat Pindah dibebankan kepada Dirjen Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri RI
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ol style="list-style-type: none">1. Pengaduan dan saran lewat Kotak Saran.2. Saran dan Pengaduan dilakukan secara tertulis kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.3. Saran dan Pengaduan<ul style="list-style-type: none">• Website : http://dukcapil.metrokota.go.id• Facebook : <i>Dinas Dukcapil Kota Metro</i>• WA : 082280125386• Instagram : <i>@disdukcapilkotametro</i>




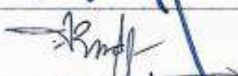
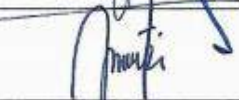
Standar Pelayanan Publik Bagian *Manufacturing*

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

2	Sarana Prasarana / fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Gedung Pelayanan yang Representatif 2. Ruang Ber AC 3. Kursi Tunggu 4. Televisi 5. WIFI 6. Meja Tulis Pelayanan 7. Mesin Antri 8. Card Reader 9. Toilet Bersih 10. Toilet Disabilitas 11. Ruang Laktasi 12. Musik Player 13. Kursi Roda dan Tongkat 14. Alat Bantu Huruf Braille 15. Sarana Bermain Anak 16. Formulir F2.41 17. Ballpoint 18. Komputer aplikasi SIAK versi 5.0 19. Printer 20. Meja Tulis Pelayanan 21. Rak Dokumen Permohonan Akta Pencatatan Sipil 22. Halaman pakir terpisah antara roda 2 (dua) dan 4 (empat) Gratis. 23. Pojok rokok. 24. Monitor lacak dokumen. 25. Pengisian daya HP.
3	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penerima berkas memverifikasi dan validasi persyaratan 1 orang. 2. Petugas Pencetakan Surat Pindah 1 orang. 3. Petugas yang menyerahkan Surat Pindah 1 orang.
4	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kompetensi umum yang dibutuhkan sbb : <ul style="list-style-type: none"> - Minimal Pendidikan formal SMA/ D3 - Persyaratan fisik sehat, ramah dan tanggap , teliti 2. Kompetensi Bidang : <ul style="list-style-type: none"> - Berorientasi Pada Pelayanan - Empatik - Komunikatif - Perbaikan Terus – Menerus - Semangat Untuk Berprestasi 3. Kompetensi Skill <ul style="list-style-type: none"> - SDM yang memiliki ketrampilan dan pengetahuan komputer dan aplikasi SIAK
5	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi Atasan Langsung. 2. CCTV 3. Apel Pagi dan Apel Sore, serta Absen 4. Briefing 5. Dilakukan Sistem Pengendalian Internal dan Pengawasan fungsional dari Inspektorat Kota Metro.
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan Sesuai SP dan SOP 2. Sesuai Maklumat 3. Surat Pindah yang diterbitkan diberikan cepat, tepat lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan dan dipergunakan. 4. Surat Pindah dapat dipertanggungjawabkan secara yuridis formal oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Alat Pemadam Api Ringan (APAR) - Jalur Evakuasi Darurat Bencana - Kotak P3K - Pengawasan ruang pelayanan dan parkir dilengkapi CCTV - Jaminan Keamanan Data Pemohon melalui ruang arsip.
8	Evaluasi Kinerja Penyelenggara	<ol style="list-style-type: none"> 4. Evaluasi dan pengawasan terhadap kegiatan dilakukan setiap saat jika terjadi kesalahan dan perubahan atas peraturan pelaksanaan 5. Evaluasi melalui Survei Indek Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dilakukan disetiap semester I dan II 6. Evaluasi melalui monitoring, evaluasi dan pelaporan (Monev) di 22 kelurahan dan 5 Kecamatan

Metro, 06 April 2022
Pimpinan Penyelenggara Pelayanan

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

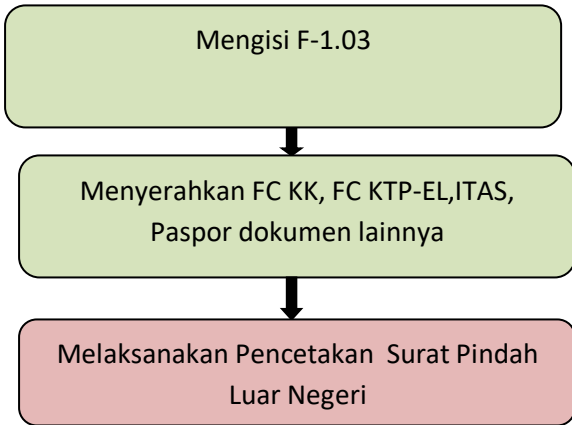
MENGESAHKAN
KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA METRO





STANDAR PELAYANAN PERPINDAHAN PENDUDUK WNI KELUAR WILAYAH NKRI

Standar Pelayanan Publik Perubahan Biodata Penduduk Bagian *Service Delivery*

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Produk	Perpindahan Penduduk WNI Keluar Wilayah NKRI
2	Persyaratan	a. WNI mengisi F-1.03; b. WNI menyerahkan KK, KTP-el dan/atau KIA kepada Dinas;
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	 <pre>graph TD; A[Mengisi F-1.03] --> B[Menyerahkan FC KK, FC KTP-EL, ITAS, Paspor dokumen lainnya]; B --> C[Melaksanakan Pencetakan Surat Pindah Luar Negeri];</pre>
4	Jangka Waktu Pelayanan	20 (dua puluh) s/d 30 (tiga puluh) Menit sejak berkas dinyatakan lengkap dan diterima oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro
5	Biaya	Tidak Dikenakan Biaya/ GRATIS , seluruh biaya penerbitan Surat Pindah Luar Negeri dibebankan kepada Dirjen Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri RI
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	1. Pengaduan dan saran lewat Kotak Saran. 2. Saran dan Pengaduan dilakukan secara tertulis kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. 3. Saran dan Pengaduan <ul style="list-style-type: none">• Website : http://dukcapil.metrokota.go.id• Facebook : <i>Dinas Dukcapil Kota Metro</i>• WA : 082280125386• Instagram : @disdukcapilkotametro

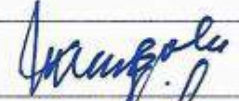




Standar Pelayanan Publik Bagian *Manufacturing*

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

		<ol style="list-style-type: none"> 3. Kursi Tunggu 4. Televisi 5. WIFI 6. Meja Tulis Pelayanan 7. Mesin Antri 8. Card Reader 9. Toilet Bersih 10. Toilet Disabilitas 11. Ruang Laktasi 12. Musik Player 13. Kursi Roda dan Tongkat 14. Alat Bantu Huruf Braille 15. Sarana Bermain Anak 16. Formulir F2.41 17. Ballpoint 18. Komputer aplikasi SIAK versi 5.0 19. Printer 20. Meja Tulis Pelayanan 21. Rak Dokumen Permohonan Akta Pencatatan Sipil 22. Halaman pakir terpisah antara roda 2 (dua) dan 4 (empat) Gratis. 23. Pojok rokok. 24. Monitor lacak dokumen. 25. Pengisian daya HP.
3	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penerima berkas memverifikasi dan validasi persyaratan 1 orang. 2. Petugas Pencetakan Surat Pindah 1 orang. 3. Petugas yang menyerahkan Surat Pindah 1 orang.
4	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kompetensi umum yang dibutuhkan sbb : <ul style="list-style-type: none"> - Minimal Pendidikan formal SMA/ D3 - Persyaratan fisik sehat, ramah dan tanggap , teliti 2. Kompetensi Bidang : <ul style="list-style-type: none"> - Berorientasi Pada Pelayanan - Empatik - Komunikatif - Perbaikan Terus – Menerus - Semangat Untuk Berprestasi 3. Kompetensi Skill <ul style="list-style-type: none"> - SDM yang memiliki ketrampilan dan pengetahuan komputer dan aplikasi SIAK
5	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi Atasan Langsung. 2. CCTV 3. Apel Pagi dan Apel Sore, serta Absen 4. Briefing 5. Dilakukan Sistem Pengendalian Internal dan Pengawasan fungsional dari Inspektorat Kota Metro.
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan Sesuai SP dan SOP 2. Sesuai Maklumat 3. Surat Pindah Luar Negeri yang diterbitkan diberikan cepat, tepat lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan dan dipergunakan 4. Surat Pindah Luar Negeri dapat dipertanggungjawabkan secara yuridis formal oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

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

Metro, 06 April 2022
Pimpinan Penyelenggara Pelayanan

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

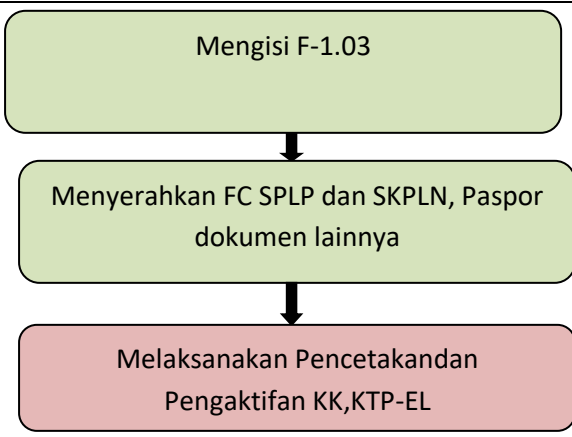
MENGESAHKAN
KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA METRO





STANDAR PELAYANAN PERPINDAHAN PENDUDUK WNI DATANG DARI LUAR NEGERI

Standar Pelayanan Publik Perubahan Biodata Penduduk Bagian *Service Delivery*

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Produk	Perpindahan Penduduk WNI Datang Dari Luar Negeri
2	Persyaratan	a. WNI mengisi F-1.03; b. WNI menyerahkan fotokopi Dokumen Perjalanan RI/SPLP; WNI menyerahkan SKPLN dari Disdukcapil (yang pernah diterbitkan) atau SKP dari Perwakilan RI atau SPNIK atau surat pernyataan
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	 <pre>graph TD; A[Mengisi F-1.03] --> B[Menyerahkan FC SPLP dan SKPLN, Paspor dokumen lainnya]; B --> C[Melaksanakan Pencetakandan Pengaktifan KK, KTP-EL];</pre>
4	Jangka Waktu Pelayanan	20 (dua puluh) s/d 30 (tiga puluh) Menit sejak berkas dinyatakan lengkap dan diterima oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro
5	Biaya	Tidak Dikenakan Biaya/ GRATIS , seluruh biaya penerbitan Surat Pindah dibebankan kepada Dirjen Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri RI
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	1. Pengaduan dan saran lewat Kotak Saran. 2. Saran dan Pengaduan dilakukan secara tertulis kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. 3. Saran dan Pengaduan <ul style="list-style-type: none">• Website : http://dukcapil.metrokota.go.id• Facebook : <i>Dinas Dukcapil Kota Metro</i>• WA : 082280125386• Instagram : <i>@disdukcapilkotametro</i>




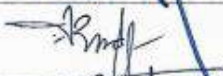

Standar Pelayanan Publik Bagian *Manufacturing*

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<p>a. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;</p> <p>b. Undang – Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan;</p> <p>c. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Adminstrasi Kependudukan.</p> <p>d. Perpres Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</p> <p>e. Permendagri Nomor 19 Tahun 2012 tentang Pedoman Pendokumentasian Hasil Pendaftaran Penduduk Pencatatan Sipil;</p> <p>f. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2012 Tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan;</p> <p>g. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan;</p> <p>h. Permendagri Nomor 14 Tahun 2015 tentang Pedoman Pendataan Penduduk Nonpermanen.</p> <p>i. Permendagri No.2 Tahun 2016 Tentang Kartu Identitas Anak (KIA);</p> <p>j. Permendagri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Adminstrasi Kependudukan.</p> <p>k. Permendagri Nomor 108 Tahun 2018 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</p> <p>l. Permendagri Nomor 109 Tahun 2018 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil Peraturan.</p> <p>m. Permendagri Nomor 07 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring.</p> <p>n. Permendagri Nomor 96 Tahun 2019 Tentang Pendataan dan Penerbitan Dokumen Kependudukan bagi Penduduk Rentan Administrasi Kependudukan.</p> <p>o. Peraturan Daerah Kota Metro Nomor 12 Tahun 2018 tentang perubahan kedua atas Peraturan Daerah Kota Metro Nomor 5 Tahun 2011 Tentang Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</p> <p>p. Peraturan Walikota Metro Nomor 12 Tahun 2018 Tentang Percepatan Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil Melalui Program Nyesak/Mencari, Nyesung/ Menjemput dan Ngattak/Mengantar .</p> <p>q. Peraturan Walikota Metro Nomor 13 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Metro Nomor 06 Tahun 2016 Tentang Tatacara Penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA)</p> <p>r. Peraturan Walikota Metro Nomor 25 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.</p>

2	Sarana Prasarana / fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Gedung Pelayanan yang Representatif 2. Ruang Ber AC 3. Kursi Tunggu 4. Televisi 5. WIFI 6. Meja Tulis Pelayanan 7. Mesin Antri 8. Card Reader 9. Toilet Bersih 10. Toilet Disabilitas 11. Ruang Laktasi 12. Musik Player 13. Kursi Roda dan Tongkat 14. Alat Bantu Huruf Braille 15. Sarana Bermain Anak 16. Formulir F2.41 17. Ballpoint 18. Komputer aplikasi SIAK versi 5.0 19. Printer 20. Meja Tulis Pelayanan 21. Rak Dokumen Permohonan Akta Pencatatan Sipil 22. Halaman pakir terpisah antara roda 2 (dua) dan 4 (empat) Gratis. 23. Pojok rokok. 24. Monitor lacak dokumen. 25. Pengisian daya HP.
3	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penerima berkas memverifikasi dan validasi persyaratan 1 orang. 2. Petugas Pencetakan Surat Pindah 1 orang. 3. Petugas yang menyerahkan Surat Pindah 1 orang.
4	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kompetensi umum yang dibutuhkan sbb : <ul style="list-style-type: none"> - Minimal Pendidikan formal SMA/ D3 - Persyaratan fisik sehat, ramah dan tanggap , teliti 2. Kompetensi Bidang : <ul style="list-style-type: none"> - Berorientasi Pada Pelayanan - Empatik - Komunikatif - Perbaikan Terus – Menerus - Semangat Untuk Berprestasi 3. Kompetensi Skill <ul style="list-style-type: none"> - SDM yang memiliki ketrampilan dan pengetahuan komputer dan aplikasi SIAK
5	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi Atasan Langsung. 2. CCTV 3. Apel Pagi dan Apel Sore, serta Absen 4. Briefing 5. Dilakukan Sistem Pengendalian Internal dan Pengawasan fungsional dari Inspektorat Kota Metro.
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan Sesuai SP dan SOP 2. Sesuai Maklumat 3. Surat Pindah Luar Negeri yang diterbitkan diberikan cepat, tepat lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan dan dipergunakan. 4. Surat Pindah Luar Negeri dapat dipertanggungjawabkan secara yuridis formal oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

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

Metro, 06 April 2022
Pimpinan Penyelenggara Pelayanan

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

MENGESAHKAN
KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA METRO





STANDAR PELAYANAN PENDAFTARAN BAGI ORANG ASING ITAS DATANG DARI LUAR WILAYAH NKRI

Standar Pelayanan Publik Perubahan Biodata Penduduk Bagian *Service Delivery*

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Produk	Pendaftaran Bagi Orang Asing ITAS Datang Dari Luar Wilayah NKRI
2	Persyaratan	a. OA mengisi F-1.03; b. OA menyerahkan fotokopi Dokumen Perjalanan dan ITAS; Dalam hal OA menumpang KK, menyewa rumah, kontrak dan kost perlu menyerahkan surat pernyataan tidak keberatan dari pemilik rumah
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<pre>graph TD; A[Mengisi F-1.03] --> B[Menyerahkan FC KITAS, Paspor dokumen lainnya]; B --> C[Melaksanakan Pencetakan dan Pengaktifan KK, KTP-EL];</pre>
4	Jangka Waktu Pelayanan	20 (dua puluh) s/d 30 (tiga puluh) Menit sejak berkas dinyatakan lengkap dan diterima oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro
5	Biaya	Tidak Dikenakan Biaya/ GRATIS , seluruh biaya penerbitan Surat Pindah dibebankan kepada Dirjen Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri RI
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	1. Pengaduan dan saran lewat Kotak Saran. 2. Saran dan Pengaduan dilakukan secara tertulis kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. 3. Saran dan Pengaduan <ul style="list-style-type: none">• Website : http://dukcapil.metrokota.go.id• Facebook : <i>Dinas Dukcapil Kota Metro</i>• WA : 082280125386• Instagram : @disdukcapilkotametro

Standar Pelayanan Publik Bagian *Manufacturing*




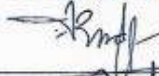
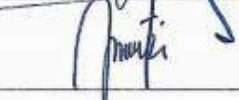
No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> a. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik; b. Undang – Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan; c. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun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

		<ol style="list-style-type: none"> 2. Ruang Ber AC 3. Kursi Tunggu 4. Televisi 5. WIFI 6. Meja Tulis Pelayanan 7. Mesin Antri 8. Card Reader 9. Toilet Bersih 10. Toilet Disabilitas 11. Ruang Laktasi 12. Musik Player 13. Kursi Roda dan Tongkat 14. Alat Bantu Huruf Braille 15. Sarana Bermain Anak 16. Formulir F2.41 17. Ballpoint 18. Komputer aplikasi SIAK versi 5.0 19. Printer 20. Meja Tulis Pelayanan 21. Rak Dokumen Permohonan Akta Pencatatan Sipil 22. Halaman pakir terpisah antara roda 2 (dua) dan 4 (empat) Gratis. 23. Pojok rokok. 24. Monitor lacak dokumen. 25. Pengisian daya HP.
3	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penerima berkas memverifikasi dan validasi persyaratan 1 orang. 2. Petugas Pencetakan Surat Pindah 1 orang. 3. Petugas yang menyerahkan Surat Pindah 1 orang.
4	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kompetensi umum yang dibutuhkan sbb : <ul style="list-style-type: none"> - Minimal Pendidikan formal SMA/ D3 - Persyaratan fisik sehat, ramah dan tanggap , teliti 2. Kompetensi Bidang : <ul style="list-style-type: none"> - Berorientasi Pada Pelayanan - Empatik - Komunikatif - Perbaikan Terus – Menerus - Semangat Untuk Berprestasi 3. Kompetensi Skill <ul style="list-style-type: none"> - SDM yang memiliki ketrampilan dan pengetahuan komputer dan aplikasi SIAK
5	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi Atasan Langsung. 2. CCTV 3. Apel Pagi dan Apel Sore, serta Absen 4. Briefing 5. Dilakukan Sistem Pengendalian Internal dan Pengawasan fungsional dari Inspektorat Kota Metro.
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan Sesuai SP dan SOP 2. Sesuai Maklumat 3. Surat Pindah Luar Negeri yang diterbitkan diberikan cepat, tepat lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan dan dipergunakan. 4. Surat Pindah Luar Negeri dapat dipertanggungjawabkan secara yuridis formal oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

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

Metro, 06 April 2022

Pimpinan Penyelenggara Pelayanan

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

MENGESAHKAN
KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA METRO





STANDAR PELAYANAN PENDATAAN PENDUDUK NONPERMANEN

Standar Pelayanan Publik Penerbitan Pendataan Penduduk Nonpermanen Bagian *Service Delivery*

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Produk	PENDATAAN PENDUDUK NONPERMANEN
2	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none">1. Pendataan Penduduk Nonpermanen;2. Kartu Keluarga dan dokumen pendukung lainnya;3. Mengisi F.4-01 yaitu Formulir pendataan penduduk Non Permanen4. Mengisi F.4-02 yaitu Formulir data anggota keluarga yang dibawa5. Mengisi F.4-03 yaitu Formulir laporan rekapitulasi penduduk non permanen nasional6. Mengisi F.4-04 yaitu Formulir laporan rekapitulasi penduduk non permanen propinsi7. Mengisi F.4-05 yaitu Formulir laporan rekapitulasi penduduk non permanen Kota/kab.
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<pre>graph TD; A[Pemohon Mengambil no antrian] --> B[Penduduk mengisi dan menandatangani formulir permohonan]; B --> C[Penyerahan dokumen yang sudah selesai kepada Pemohon.];</pre>
4	Jangka Waktu Pelayanan	20 (dua puluh) s/d 30 (tiga puluh) Menit sejak berkas dinyatakan lengkap dan diterima oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro
5	Biaya	Tidak Dikenakan Biaya/ GRATIS , seluruh biaya penerbitan Pendataan Penduduk Nonpermanen dibebankan kepada Dana Alokasi Khusus Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kota Metro
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ol style="list-style-type: none">1. Pengaduan dan saran lewat Kotak Saran.2. Saran dan Pengaduan dilakukan secara tertulis kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.3. Saran dan Pengaduan<ul style="list-style-type: none">• Website : http://dukcapil.metrokota.go.id• Bloger : http://dukcapilkotametro.blogspot.co.id• Facebook : <i>Dinas Dukcapil Kota Metro</i>

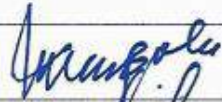



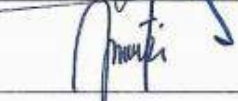
Standar Pelayanan Publik Bagian *Manufacturing*

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

		<ol style="list-style-type: none"> 6. Meja Tulis Pelayanan 7. Mesin Antri 8. Card Reader 9. Toilet Bersih 10. Toilet Disabilitas 11. Ruang Laktasi 12. Musik Player 13. Kursi Roda dan Tongkat 14. Sarana Bermain Anak 15. Formulir F2.41 16. Ballpoint 17. Komputer aplikasi SIAK versi 5.0 18. Printer 19. Meja Tulis Pelayanan 20. Rak Dokumen Permohonan Akta Pencatatan Sipil 21. Halaman parkir terpisah antara roda 2 (dua) dan 4 (empat) Gratis. 22. Pojok rokok. 23. Monitor lacak dokumen. 24. Pengisian daya HP.
3	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penerima berkas memverifikasi dan validasi persyaratan 1 orang. 2. Petugas entry Pendataan Penduduk Nonpermanen 1 orang. 3. Petugas yang menyerahkan Pendataan Penduduk Nonpermanen 1 orang.
4	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kompetensi umum yang dibutuhkan sbb : <ul style="list-style-type: none"> - Minimal Pendidikan formal SMA/ D3 - Persyaratan fisik sehat, ramah dan tanggap , teliti 2. Kompetensi Bidang : <ul style="list-style-type: none"> - Berorientasi Pada Pelayanan - Empatik - Komunikatif - Perbaikan Terus – Menerus - Semangat Untuk Berprestasi 3. Kompetensi Skill <ul style="list-style-type: none"> - SDM yang memiliki ketrampilan dan pengetahuan komputer dan aplikasi SIAK
5	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi Atasan Langsung. 2. CCTV 3. Apel Pagi dan Apel Sore, serta Absen 4. Briefing 5. Dilakukan Sistem Pengendalian Internal dan Pengawasan fungsional dari Inspektorat Kota Metro.
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan Sesuai SP dan SOP 2. Sesuai Maklumat 3. Pendataan Penduduk Nonpermanen yang diterbitkan diberikan cepat, tepat lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan dan dipergunakan. 4. Pendataan Penduduk Nonpermanen dapat dipertanggungjawabkan secara yuridis formal oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Alat Pemadam Api Ringan (APAR) - Jalur Evakuasi Darurat Bencana - Kotak P3K - Pengawasan ruang pelayanan dan parkir dilengkapi CCTV

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

Metro, 06 April 2022
Pimpinan Penyelenggara Pelayanan

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

MENGESAHKAN
KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA METRO





STANDAR PELAYANAN

PENDATAAN DAN PELAYANAN PENDUDUK RENTAN ADMINISTRASI

Standar Pelayanan Publik Pendataan dan Pelayanan Penduduk Rentan Administrasi Bagian *Service Delivery*

No	Komponen	Uraian
1	Produk	DOKUMEN KEPENDUDUKAN DAN AKTA CATATAN SIPIL
2	Persyaratan	1. Surat Keterangan dari Kelurahan 2. Surat Keterangan Kehilangan dari Pihak Kepolisian
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<pre>graph TD; A[Pemohon Mengambil no antrian] --> B[Penduduk mengisi dan menandatangani formulir permohonan]; B --> C[Penyerahan dokumen yang sudah selesai kepada Pemohon.];</pre>
4	Jangka Waktu Pelayanan	20 (dua puluh) s/d 30 (tiga puluh) Menit sejak berkas dinyatakan lengkap dan diterima oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro
5	Biaya	Tidak Dikenakan Biaya/ GRATIS , seluruh biaya penerbitan Pendataan dan Pelayanan Penduduk Rentan Administrasi dibebankan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	1. Pengaduan dan saran lewat Kotak Saran. 2. Saran dan Pengaduan dilakukan secara tertulis kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. 3. Saran dan Pengaduan <ul style="list-style-type: none">• Website : http://dukcapil.metrokota.go.id• Facebook : <i>Dinas Dukcapil Kota Metro</i>• WA : 082280125386• Instagram : @disdukcapilkotametro

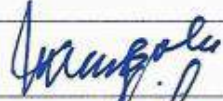




Standar Pelayanan Publik Bagian *Manufacturing*

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<p>a. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;</p> <p>b. Undang – Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan;</p> <p>c. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Adminstrasi Kependudukan.</p> <p>d. Perpres Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</p> <p>e. Permendagri Nomor 19 Tahun 2012 tentang Pedoman Pendokumentasian Hasil Pendaftaran Penduduk Pencatatan Sipil;</p> <p>f. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2012 Tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan;</p> <p>g. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan;</p> <p>h. Permendagri Nomor 14 Tahun 2015 tentang Pedoman Pendataan Penduduk Nonpermanen.</p> <p>i. Permendagri No.2 Tahun 2016 Tentang Kartu Identitas Anak (KIA);</p> <p>j. Permendagri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Adminstrasi Kependudukan.</p> <p>k. Permendagri Nomor 108 Tahun 2018 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</p> <p>l. Permendagri Nomor 109 Tahun 2018 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil Peraturan.</p> <p>m. Permendagri Nomor 07 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring.</p> <p>n. Permendagri Nomor 96 Tahun 2019 Tentang Pendataan dan Penerbitan Dokumen Kependudukan bagi Penduduk Rentan Administrasi Kependudukan.</p> <p>o. Peraturan Daerah Kota Metro Nomor 12 Tahun 2018 tentang perubahan kedua atas Peraturan Daerah Kota Metro Nomor 5 Tahun 2011 Tentang Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</p> <p>p. Peraturan Walikota Metro Nomor 12 Tahun 2018 Tentang Percepatan Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil Melalui Program Nyesak/Mencari, Nyesung/ Menjemput dan Ngattak/Mengantar .</p> <p>q. Peraturan Walikota Metro Nomor 13 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Metro Nomor 06 Tahun 2016 Tentang Tatacara Penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA)</p> <p>r. Peraturan Walikota Metro Nomor 25 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.</p>

2	Sarana Prasarana / fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Gedung Pelayanan yang Representatif 2. Ruang Ber AC 3. Kursi Tunggu 4. Televisi 5. WIFI 6. Meja Tulis Pelayanan 7. Mesin Antri 8. Card Reader 9. Toilet Bersih 10. Toilet Disabilitas 11. Ruang Laktasi 12. Musik Player 13. Kursi Roda dan Tongkat 14. Sarana Bermain Anak 15. Formulir F2.41 16. Ballpoint 17. Komputer aplikasi SIAK versi 7.3.4 18. Printer 19. Meja Tulis Pelayanan 20. Rak Dokumen Permohonan Akta Pencatatan Sipil. 21. Halaman pakir terpisah antara roda 2 (dua) dan 4 (empat) Gratis. 22. Pojok rokok. 23. Monitor lacak dokumen. 24. Pengisian daya HP.
3	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penerima berkas memverifikasi dan validasi persyaratan 1 orang. 2. Petugas entry Pendataan dan Pelayanan Penduduk Rentan Permanen 1 orang. 3. Petugas yang menyerahkan Pendataan dan Pelayanan Penduduk Rentan Permanen 1 orang.
4	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kompetensi umum yang dibutuhkan sbb : <ul style="list-style-type: none"> - Minimal Pendidikan formal SMA/ D3 - Persyaratan fisik sehat, ramah dan tanggap , teliti 2. Kompetensi Bidang : <ul style="list-style-type: none"> - Berorientasi Pada Pelayanan - Empatik - Komunikatif - Perbaikan Terus – Menerus - Semangat Untuk Berprestasi 3. Kompetensi Skill <ul style="list-style-type: none"> - SDM yang memiliki ketrampilan dan pengetahuan komputer dan aplikasi SIAK
5	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi Atasan Langsung. 2. CCTV 3. Apel Pagi dan Apel Sore, serta Absen 4. Briefing 5. Dilakukan Sistem Pengendalian Internal dan Pengawasan fungsional dari Inspektorat Kota Metro.
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan Sesuai SP dan SOP 2. Sesuai Maklumat 3. Pendataan dan Pelayanan Penduduk Rentan Permanen yang diterbitkan diberikan cepat, tepat lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan dan dipergunakan.

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

Metro, 06 April 2022
Pimpinan Penyelenggara Pelayanan

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

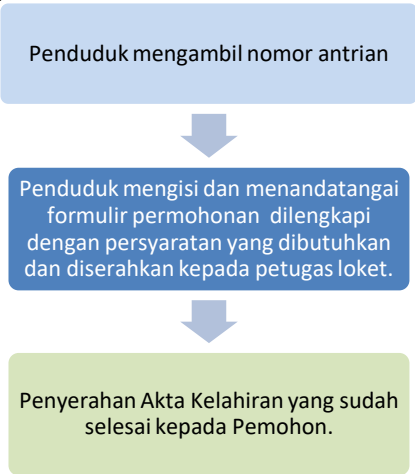
MENGESAHKAN
KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA METRO





STANDAR PELAYANAN PENCATATAN KELAHIRAN WNI DALAM WILAYAH NKRI

Standar Pelayanan Publik Akta Kelahiran Bagian Service Delivery




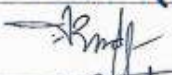
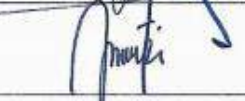
NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Produk	Pencatatan Kelahiran WNI Dalam Wilayah NKRI
2	Persyaratan	Bagi WNI Mengisi formulir F2.01 dengan melampirkan : a. Asli Surat Keterangan Kelahiran dari Dokter/ Bidan/ Penolong Kelahiran / Lurah. b. Asli dan Fotocopy KK dan KTP orang tua. c. Asli dan fotocopy Buku Nikah/ Kutipan Akta Perkawinan orang tua. d. Nama dan identitas 2 orang saksi kelahiran.
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	 <pre>graph TD; A[Penduduk mengambil nomor antrian] --> B[Penduduk mengisi dan menandatangani formulir permohonan dilengkapi dengan persyaratan yang dibutuhkan dan diserahkan kepada petugas loket.]; B --> C[Penyerahan Akta Kelahiran yang sudah selesai kepada Pemohon.];</pre>
4	Jangka Waktu Pelayanan	20 (dua puluh) s/d 30 (tiga puluh) Menit sejak berkas dinyatakan lengkap dan diterima oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro
5	Biaya	Tidak Dikenakan Biaya/ Gratis , seluruh biaya penerbitan Akta Kelahiran dibebankan kepada Dana Alokasi Khusus Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro dan APBD Kota Metro.
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ol style="list-style-type: none">1. Pengaduan dan saran lewat Kotak Saran.2. Saran dan Pengaduan dilakukan secara tertulis kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.3. Saran dan Pengaduan<ul style="list-style-type: none">• Website : http://dukcapil.metrokota.go.id• Facebook : <i>Dinas Dukcapil Kota Metro</i>• WA : <i>082280125386</i>• Instagram : <i>@disdukcapilkotametro</i>

Standar Pelayanan Publik Akta Kelahiran Bagian *Manufacturing*

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

		<ol style="list-style-type: none"> 6. Meja Tulis Pelayanan 7. Mesin Antri 8. Card Reader 9. Toilet Bersih 10. Toilet Disabilitas 11. Ruang Laktasi 12. Musik Player 13. Kursi Roda dan Tongkat 14. Alat Bantu Huruf Braille 15. Sarana Bermain Anak 16. Formulir F2.01 17. Ballpoint 18. Komputer aplikasi SIAK versi 7.3.4 19. Printer 20. Meja Tulis Pelayanan 21. Rak Dokumen Permohonan Akta Pencatatan Sipil 22. Halaman pakir terpisah antara roda 2 (dua) dan 4 (empat) Gratis. 23. Pojok rokok. 24. Monitor lacak dokumen. 25. Pengisian daya HP.
3	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penerima berkas memverifikasi persyaratan 1 orang. 2. Petugas entry cetak Akta Kelahiran 1 orang. 3. Petugas yang menyerahkan Akta Kelahiran 1 orang.
4	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas Penerima berkas dan Verifikasi Lulusan S1 trampil Komputer dan berdedikasi baik 2. Petugas Entry Data Akta Kelahiran Lulusan SMA Trampil Komputer dan berdedikasi Baik 3. Petugas Penyerahan Akta Kelahiran 4. Lulusan SMA Trampil Komputer dan berdedikasi Baik
5	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi Atasan Langsung. 2. CCTV 3. Apel Pagi dan Apel Sore, serta Absen 4. Briefing 5. Dilakukan Sistem Pengendalian Internal dan Pengawasan fungsional dari Inspektorat Kota Metro.
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan Sesuai SP dan SOP 2. Sesuai Maklumat Pelayanan 3. Dokumen Akte Kelahiran yang diterbitkan diberikan cepat, tepat lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan secara yuridis formal dan dipergunakan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Alat Pemadam Api Ringan (APAR) - Jalur Evakuasi Darurat Bencana - Kotak P3K - Pengawasan ruang pelayanan dan parkir dilengkapi CCTV - Jaminan Keamanan Data Pemohon melalui ruang arsip.
8	Evaluasi Kinerja Penyelenggara	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi dan pengawasan terhadap kegiatan dilakukan setiap saat jika terjadi kesalahan dan perubahan atas peraturan pelaksanaan 2. Evaluasi melalui Survei Indek Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dilakukan disetiap semester I dan II 3. Evaluasi melalui monitoring, evaluasi dan pelaporan (Monev) di 22 kelurahan dan 5 Kecamatan

Metro, 23 N 06 April 2022
Pimpinan Penyelenggara Pelayanan

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

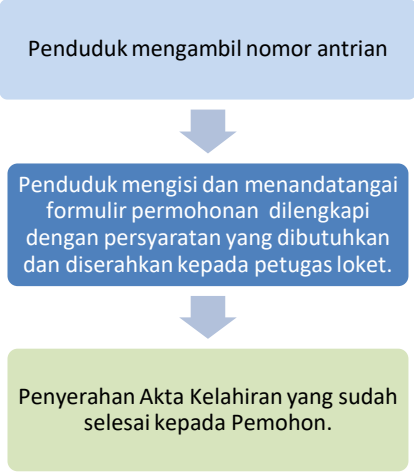
MENGESAHKAN
KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA METRO





STANDAR PELAYANAN PENCATATAN KELAHIRAN ORANG ASING

Standar Pelayanan Publik Akta Kelahiran Bagian Service Delivery

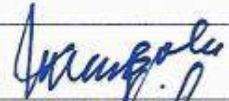

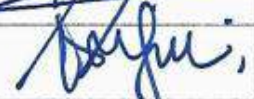

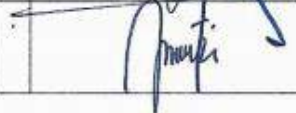
NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Produk	Pencatatan Kelahiran OA
2	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none">Mengisi Form F2-01Surat Tanda Laport Diri dari KepolisianFotokopi surat keterangan kelahiran yaitu dari rumah sakit/Puskesmas/fasilitas kesehatan/dokter/bidan, surat keterangan kelahiran dari nakhoda kapal laut/kapten pesawat terbang, atau dari kepala desa/lurah jika lahir di rumah/ tempat lain, antara lain: kebun, sawah, angkutan umum.Fotokopi buku nikah/kutipan akta perkawinan/bukti lain yang sah;Fotokopi Dokumen Perjalanan;Fotokopi KTP-el orang tua atau kartu izin tinggal tetap atau kartu izin tinggal terbatas atau visa kunjungan;OA dapat membuat SPTJM kebenaran data kelahiran dengan mengisi F-2.03 dan 2 (dua) orang saksi,
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	 <pre>graph TD; A[Penduduk mengambil nomor antrian] --> B[Penduduk mengisi dan menandatangani formulir permohonan dilengkapi dengan persyaratan yang dibutuhkan dan diserahkan kepada petugas loket.]; B --> C[Penyerahan Akta Kelahiran yang sudah selesai kepada Pemohon.];</pre>
4	Jangka Waktu Pelayanan	20 (dua puluh) s/d 30 (tiga puluh) Menit sejak berkas dinyatakan lengkap dan diterima oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro
5	Biaya	Tidak Dikenakan Biaya/ Gratis , seluruh biaya penerbitan Akta Kelahiran dibebankan kepada Dana Alokasi Khusus Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro dan APBD Kota Metro.
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ol style="list-style-type: none">Pengaduan dan saran lewat Kotak Saran.Saran dan Pengaduan dilakukan secara tertulis kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.Saran dan Pengaduan<ul style="list-style-type: none">Website : http://dukcapil.metrokota.go.idFacebook : Dinas Dukcapil Kota MetroWA : 082280125386Instagram : @disdukcapilkotametro

Standar Pelayanan Publik Akta Kelahiran Bagian *Manufacturing*

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

		<ol style="list-style-type: none"> 6. Meja Tulis Pelayanan 7. Mesin Antri 8. Card Reader 9. Toilet Bersih 10. Toilet Disabilitas 11. Ruang Laktasi 12. Musik Player 13. Kursi Roda dan Tongkat 14. Alat Bantu Huruf Braille 15. Sarana Bermain Anak 16. Formulir F2.01 17. Ballpoint 18. Komputer aplikasi SIAK versi 7.3.4 19. Printer 20. Meja Tulis Pelayanan 21. Rak Dokumen Permohonan Akta Pencatatan Sipil 22. Halaman pakir terpisah antara roda 2 (dua) dan 4 (empat) Gratis. 23. Pojok rokok. 24. Monitor lacak dokumen. 25. Pengisian daya HP.
3	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penerima berkas memverifikasi persyaratan 1 orang. 2. Petugas entry cetak Akta Kelahiran 1 orang. 3. Petugas yang menyerahkan Akta Kelahiran 1 orang.
4	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas Penerima berkas dan Verifikasi Lulusan S1 trampil Komputer dan berdedikasi baik 2. Petugas Entry Data Akta Kelahiran Lulusan SMA Trampil Komputer dan berdedikasi Baik 3. Petugas Penyerahan Akta Kelahiran 4. Lulusan SMA Trampil Komputer dan berdedikasi Baik
5	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi Atasan Langsung. 2. CCTV 3. Apel Pagi dan Apel Sore, serta Absen 4. Briefing 5. Dilakukan Sistem Pengendalian Internal dan Pengawasan fungsional dari Inspektorat Kota Metro.
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan Sesuai SP dan SOP 2. Sesuai Maklumat Pelayanan 3. Dokumen Akte Kelahiran yang diterbitkan diberikan cepat, tepat lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan secara yuridis formal dan dipergunakan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Alat Pemadam Api Ringan (APAR) - Jalur Evakuasi Darurat Bencana - Kotak P3K - Pengawasan ruang pelayanan dan parkir dilengkapi CCTV - Jaminan Keamanan Data Pemohon melalui ruang arsip.
8	Evaluasi Kinerja Penyelenggara	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi dan pengawasan terhadap kegiatan dilakukan setiap saat jika terjadi kesalahan dan perubahan atas peraturan pelaksanaan 2. Evaluasi melalui Survei Indek Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dilakukan disetiap semester I dan II 3. Evaluasi melalui monitoring, evaluasi dan pelaporan (Monev) di 22 kelurahan dan 5 Kecamatan

Metro, 06 April 2022
Pimpinan Penyelenggara Pelayanan

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

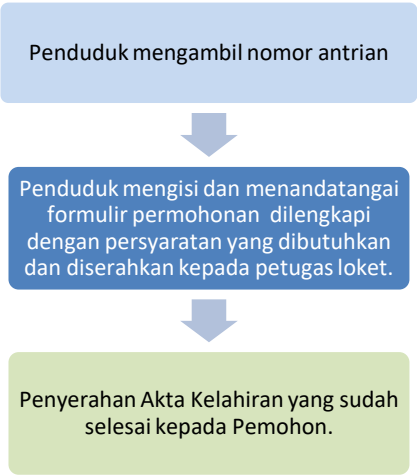
MENGESAHKAN
KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA METRO





STANDAR PELAYANAN PENCATATAN LAHIR MATI

Standar Pelayanan Publik Akta Kelahiran Bagian Service Delivery



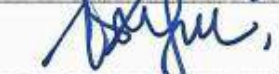
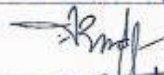
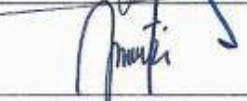
NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Produk	Pencatatan Lahir Mati
2	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none">Fotokopi surat keterangan lahir mati, yaitu dari rumah sakit/Puskesmas/ fasilitas kesehatan/dokter/bidan, surat keterangan lahir mati dari nakhoda kapal laut/kapten pesawat terbang, atau dari kepala desa/lurah jika lahir mati di rumah/tempat lain, antara lain: kebun, sawah, angkutan umum; atauPernyataan dari orang tua kandung atau wali bagi yang tidak memiliki surat keterangan lahir mati;Fotokopi KK orang tua.
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	 <pre>graph TD; A[Penduduk mengambil nomor antrian] --> B[Penduduk mengisi dan menandatangani formulir permohonan dilengkapi dengan persyaratan yang dibutuhkan dan diserahkan kepada petugas loket.]; B --> C[Penyerahan Akta Kelahiran yang sudah selesai kepada Pemohon.];</pre>
4	Jangka Waktu Pelayanan	20 (dua puluh) s/d 30 (tiga puluh) Menit sejak berkas dinyatakan lengkap dan diterima oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro
5	Biaya	Tidak Dikenakan Biaya/ Gratis , seluruh biaya penerbitan Akta Kelahiran dibebankan kepada Dana Alokasi Khusus Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro dan APBD Kota Metro.
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ol style="list-style-type: none">Pengaduan dan saran lewat Kotak Saran.Saran dan Pengaduan dilakukan secara tertulis kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.Saran dan Pengaduan<ul style="list-style-type: none">Website : http://dukcapil.metrokota.go.idFacebook : <i>Dinas Dukcapil Kota Metro</i>WA : 082280125386Instagram : <i>@disdukcapilkotametro</i>

Standar Pelayanan Publik Akta Kelahiran Bagian *Manufacturing*

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

		<ol style="list-style-type: none"> 6. Meja Tulis Pelayanan 7. Mesin Antri 8. Card Reader 9. Toilet Bersih 10. Toilet Disabilitas 11. Ruang Laktasi 12. Musik Player 13. Kursi Roda dan Tongkat 14. Alat Bantu Huruf Braille 15. Sarana Bermain Anak 16. Formulir F2.01 17. Ballpoint 18. Komputer aplikasi SIAK versi 7.3.4 19. Printer 20. Meja Tulis Pelayanan 21. Rak Dokumen Permohonan Akta Pencatatan Sipil 22. Halaman pakir terpisah antara roda 2 (dua) dan 4 (empat) Gratis. 23. Pojok rokok. 24. Monitor lacak dokumen. 25. Pengisian daya HP.
3	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penerima berkas memverifikasi persyaratan 1 orang. 2. Petugas entry cetak Akta Kelahiran 1 orang. 3. Petugas yang menyerahkan Akta Kelahiran 1 orang.
4	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 5. Petugas Penerima berkas dan Verifikasi Lulusan S1 trampil Komputer dan berdedikasi baik 6. Petugas Entry Data Akta Kelahiran Lulusan SMA Trampil Komputer dan berdedikasi Baik 7. Petugas Penyerahan Akta Kelahiran 8. Lulusan SMA Trampil Komputer dan berdedikasi Baik
5	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi Atasan Langsung. 2. CCTV 3. Apel Pagi dan Apel Sore, serta Absen 4. Briefing 5. Dilakukan Sistem Pengendalian Internal dan Pengawasan fungsional dari Inspektorat Kota Metro.
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan Sesuai SP dan SOP 2. Sesuai Maklumat Pelayanan 3. Dokumen Akte Kelahiran yang diterbitkan diberikan cepat, tepat lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan secara yuridis formal dan dipergunakan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Alat Pemadam Api Ringan (APAR) - Jalur Evakuasi Darurat Bencana - Kotak P3K - Pengawasan ruang pelayanan dan parkir dilengkapi CCTV - Jaminan Keamanan Data Pemohon melalui ruang arsip.
8	Evaluasi Kinerja Penyelenggara	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi dan pengawasan terhadap kegiatan dilakukan setiap saat jika terjadi kesalahan dan perubahan atas peraturan pelaksanaan 2. Evaluasi melalui Survei Indek Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dilakukan disetiap semester I dan II 3. Evaluasi melalui monitoring, evaluasi dan pelaporan (Monev) di 22 kelurahan dan 5 Kecamatan

Metro, 06 April 2022
Pimpinan Penyelenggara Pelayanan

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

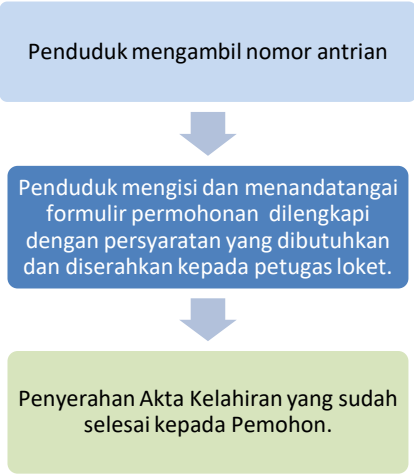
MENGESAHKAN
KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA METRO





STANDAR PELAYANAN AKTA KELAHIRAN

Standar Pelayanan Publik Akta Kelahiran Bagian Service Delivery

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

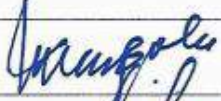


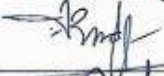
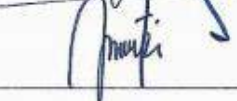
Standar Pelayanan Publik Akta Kelahiran Bagian *Manufacturing*

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

		<ol style="list-style-type: none"> 6. Meja Tulis Pelayanan 7. Mesin Antri 8. Card Reader 9. Toilet Bersih 10. Toilet Disabilitas 11. Ruang Laktasi 12. Musik Player 13. Kursi Roda dan Tongkat 14. Sarana Bermain Anak 15. Formulir F2.01 16. Ballpoint 17. Komputer aplikasi SIAK versi 7.3.4 18. Printer 19. Meja Tulis Pelayanan 20. Rak Dokumen Permohonan Akta Pencatatan Sipil 21. Halaman parkir terpisah antara roda 2 (dua) dan 4 (empat) Gratis. 22. Pojok rokok. 23. Monitor lacak dokumen. 24. Pengisian daya HP.
3	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penerima berkas memverifikasi persyaratan 1 orang. 2. Petugas entry cetak Akta Kelahiran 1 orang. 3. Petugas yang menyerahkan Akta Kelahiran 1 orang.
4	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas Penerima berkas dan Verifikasi Lulusan S1 trampil Komputer dan berdedikasi baik 2. Petugas Entry Data Akta Kelahiran Lulusan SMA Trampil Komputer dan berdedikasi Baik 3. Petugas Penyerahan Akta Kelahiran 4. Lulusan SMA Trampil Komputer dan berdedikasi Baik
5	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi Atasan Langsung. 2. CCTV 3. Apel Pagi dan Apel Sore, serta Absen 4. Briefing 5. Dilakukan Sistem Pengendalian Internal dan Pengawasan fungsional dari Inspektorat Kota Metro.
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan Sesuai SP dan SOP 2. Sesuai Maklumat Pelayanan 3. Dokumen Akte Kelahiran yang diterbitkan diberikan cepat, tepat lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan secara yuridis formal dan dipergunakan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Alat Pemadam Api Ringan (APAR) - Jalur Evakuasi Darurat Bencana - Kotak P3K - Pengawasan ruang pelayanan dan parkir dilengkapi CCTV - Jaminan Keamanan Data Pemohon melalui ruang arsip.
8	Evaluasi Kinerja Penyelenggara	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi dan pengawasan terhadap kegiatan dilakukan setiap saat jika terjadi kesalahan dan perubahan atas peraturan pelaksanaan 2. Evaluasi melalui Survei Indek Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dilakukan disetiap semester I dan II 3. Evaluasi melalui monitoring, evaluasi dan pelaporan (Monev) di 22 kelurahan dan 5 Kecamatan

Metro, 06 April 2022

Pimpinan Penyelenggara Pelayanan

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

MENGESAHKAN
KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA METRO





STANDAR PELAYANAN AKTA KELAHIRAN ON-LINE

Standar Pelayanan Publik Akta Kelahiran On-Line Bagian Service Delivery

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

4	Jangka Waktu Pelayanan	20 (dua puluh) s/d 30 (tiga puluh) Menit sejak berkas dinyatakan lengkap dan diterima oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro
5	Biaya	Tidak Dikenakan Biaya/ GRATIS , seluruh biaya penerbitan Akta Kelahiran dibebankan kepada Dana Alokasi Khusus Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro dan APBD Kota Metro.
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan dan saran lewat Kotak Saran. 2. Saran dan Pengaduan dilakukan secara tertulis kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. 3. Saran dan Pengaduan <ul style="list-style-type: none"> • Website : http://dukcapil.metrokota.go.id • Facebook : <i>Dinas Dukcapil Kota Metro</i> • SMS / WA : 082269099799 • Instagram : @disdukcapilkotametro

Standar Pelayanan Publik Bagian *Manufacturing*

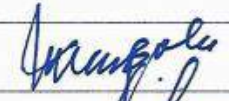


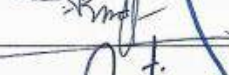
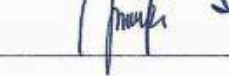
No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> a. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik; b. Undang – Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan; c. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun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

		<ul style="list-style-type: none"> o. Peraturan Daerah Kota Metro Nomor 12 Tahun 2018 tentang perubahan kedua atas Peraturan Daerah Kota Metro Nomor 5 Tahun 2011 Tentang Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; p. Peraturan Walikota Metro Nomor 12 Tahun 2018 Tentang Percepatan Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil Melalui Program Nyesak/Mencari, Nyesung/ Menjemput dan Ngattak/Mengantar . q. Peraturan Walikota Metro Nomor 13 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Metro Nomor 06 Tahun 2016 Tentang Tatacara Penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA) r. Peraturan Walikota Metro Nomor 25 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.
2	Sarana Prasarana / fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Gedung Pelayanan yang Representatif 2. Ruang Ber AC 3. Kursi Tunggu 4. Televisi 5. WIFI 6. Meja Tulis Pelayanan 7. Mesin Antri 8. Card Reader 9. Toilet Bersih 10. Toilet Disabilitas 11. Ruang Laktasi 12. Musik Player 13. Kursi Roda dan Tongkat 14. Sarana Bermain Anak 15. Formulir F2.41 16. Ballpoint 17. Komputer aplikasi SIAK versi 7.3.4 18. Printer 19. Meja Tulis Pelayanan 20. Rak Dokumen Permohonan Akta Pencatatan Sipil 21. Halaman parkir terpisah antara roda 2 (dua) dan 4 (empat) Gratis. 22. Pojok rokok. 23. Monitor lacak dokumen. 24. Pengisian daya HP.
3	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penerima berkas memverifikasi persyaratan 1 orang. 2. Petugas Validasi Akta Kelahiran 1 orang. 3. Pejabat Pencatatan Sipil 1 orang.
4	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas Penerima berkas dan Verifikasi Lulusan S1 trampil Komputer dan berdedikasi baik 2. Petugas Entry Data Akta Kelahiran Lulusan SMA Trampil Komputer dan berdedikasi Baik 3. Petugas Penyerahan Akta Kelahiran 4. Lulusan SMA Trampil Komputer dan berdedikasi Baik
5	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi Atasan Langsung. 2. CCTV 3. Apel Pagi dan Apel Sore, serta Absen 4. Briefing 5. Dilakukan Sistem Pengendalian Internal dan Pengawasan fungsional dari Inspektorat Kota Metro.
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan Sesuai SP dan SOP 2. Sesuai Maklumat Pelayanan 3. Dokumen Akta Kelahiran yang diterbitkan diberikan cepat, tepat lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan dan dipergunakan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Akta Kelahiran dapat dipertanggungjawabkan secara yuridis formal oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. - Alat Pemadam Api Ringan (APAR)

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

Metro, 06 April 2022

Pimpinan Penyelenggara Pelayanan

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

MENGESAHKAN
KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA METRO





STANDAR PELAYANAN AKTA PERKAWINAN

Standar Pelayanan Publik Penerbitan Akta Perkawinan Bagian *Service Delivery*

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Produk	AKTA PERKAWINAN
2	Persyaratan	<p>A. PERSYARATAN KAWIN BAGI WARGA NEGARA INDONESIA (WNI) Mengisi Formulir F2.01 dengan melampirkan :</p> <ol style="list-style-type: none">1. Surat keterangan dari kelurahan2. Surat kawin menurut tata cara agama3. Fotocopy akta kelahiran suami dan istri4. Fotocopy KTP dan KK suami dan istri5. Akta kematian/Akta perceraian bagi mereka yang berstatus janda/duda6. Kartu imunisasi calon pengantin7. Pas photo berpasangan calon pengantin 4x6 cm sebanyak 4 lembar8. Izin orang tua bagi mereka yang (wanita <16 tahun dan pria <19 tahun) dengan melampirkan dispensasi dari pengadilan negeri9. Izin komandan bagi anggota TNI/POLRI <p>Perkawinan kedua dan seterusnya melampirkan Penetapan Pengadilan (Izin Perkawinan)</p> <p>B. Bagi Warga Negara Asing Syarat-syaratnya sama dengan Warga Negara Indonesia ditambah :</p> <ol style="list-style-type: none">1. Passport2. SKLD (Surat Keterangan Laporan Diri) dari Kepolisian3. Izin dari Kedutaan <p>Semua Dokumen harus dilegalisasi oleh Kemeterian Luar Negeri dan diterjemahkan kedalam Bahasa Indonesia ke Penterjemah yang Resmi dan Tersumpah</p>
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<pre>graph TD; A[Penduduk mengambil nomor antrian] --> B[Penduduk mengisi dan menandatangani formulir permohonan dilengkapi dengan persyaratan yang dibutuhkan dan diserahkan kepada petugas loket]; B --> C[Pengumuman Perkawinan]; C --> D[Pencatatan Perkawinan]; D --> E[Penyerahan Akta Perkawinan Kepada Pemohon];</pre>

4	Jangka Waktu Pelayanan	20 (dua puluh) s/d 30 (tiga puluh) Menit sejak berkas dinyatakan lengkap dan diterima oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro
5	Biaya	Tidak Dikenakan Biaya/ GRATIS , seluruh biaya penerbitan Akta Perkawinan dibebankan kepada Dana Alokasi Khusus Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro dan APBD Kota Metro..
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan dan saran lewat Kotak Saran. 2. Saran dan Pengaduan dilakukan secara tertulis kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. 3. Saran dan Pengaduan <ul style="list-style-type: none"> • Website : http://dukcapil.metrokota.go.id • Facebook : <i>Dinas Dukcapil Kota Metro</i> • SMS / WA : 082269099799 • Instagram : <i>@disdukcapilkotametro</i>

Standar Pelayanan Publik Akta Perkawinan Bagian *Manufacturing*

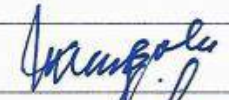

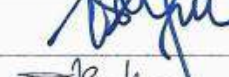
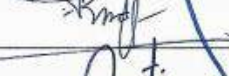

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> a. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik; b. Undang – Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan; c. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun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

		<p>perubahan kedua atas Peraturan Daerah Kota Metro Nomor 5 Tahun 2011 Tentang Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</p> <p>p. Peraturan Walikota Metro Nomor 12 Tahun 2018 Tentang Percepatan Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil Melalui Program Nyesak/Mencari, Nyesung/ Menjemput dan Ngattak/Mengantar .</p> <p>q. Peraturan Walikota Metro Nomor 13 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Metro Nomor 06 Tahun 2016 Tentang Tatacara Penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA)</p> <p>r. Peraturan Walikota Metro Nomor 25 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.</p>
2	Sarana Prasarana / fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Gedung Pelayanan yang Representatif 2. Ruang Ber AC 3. Kursi Tunggu 4. Televisi 5. WIFI 6. Meja Tulis Pelayanan 7. Mesin Antri 8. Card Reader 9. Toilet Bersih 10. Toilet Disabilitas 11. Ruang Laktasi 12. Musik Player 13. Kursi Roda dan Tongkat 14. Sarana Bermain Anak 15. Formulir F2.41 16. Ballpoint 17. Komputer aplikasi SIAK versi 7.3.4 18. Printer 19. Meja Tulis Pelayanan 20. Rak Dokumen Permohonan Akta Pencatatan Sipil. 21. Halaman parkir terpisah antara roda 2 (dua) dan 4 (empat) Gratis. 22. Pojok rokok. 23. Monitor lacak dokumen. 24. Pengisian daya HP.
3	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penerima berkas menverifikasi persyaratan 1 orang. 2. Pengumuman Perkawinan yang di Umumkan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil 3. Petugas entry cetak Akta Perkawinan 1 orang. 4. Petugas yang menyerahkan Akta Perkawinan 1 orang.
4	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kompetensi umum yang dibutuhkan sbb : <ul style="list-style-type: none"> - Minimal Pendidikan formal SMA/ D3 - Persyaratan fisik sehat, ramah dan tanggap , teliti 2. Kompetensi Bidang : <ul style="list-style-type: none"> - Berorientasi Pada Pelayanan - Empatik - Komunikatif - Perbaikan Terus – Menerus - Semangat Untuk Berprestasi 3. Kompetensi Skill <ul style="list-style-type: none"> - SDM yang memiliki ketrampilan dan pengetahuan komputer dan aplikasi SIAK
5	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi Atasan Langsung. 2. Dilakukan Sistem Pengendalian Internal dan Pengawasan fungsional dari Inspektorat Kota Metro.
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan Sesuai SP dan SOP 2. Sesuai Maklumat Pelayanan 3. Dokumen Akte Perkawinan yang diterbitkan diberikan cepat, tepat lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan secara yuridis formal dan dipergunakan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Alat Pemadam Api Ringan (APAR) - Jalur Evakuasi Darurat Bencana

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

Metro, 06 April 2022

Pimpinan Penyelenggara Pelayanan

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

MENGESAHKAN
KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA METRO





STANDAR PELAYANAN PENCATATAN PERKAWINAN WNI DALAM WILAYAH NKRI

Standar Pelayanan Publik Penerbitan Akta Perkawinan Bagian *Service Delivery*

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Produk	Pencatatan Perkawinan WNI Dalam Wilayah NKRI
2	Persyaratan	PERSYARATAN KAWIN BAGI WARGA NEGARA INDONESIA (WNI) a. Fotokopi surat keterangan telah terjadinya perkawinan dari pemuka agama atau penghayat kepercayaan terhadap Tuhan Yang Maha Esa; b. pas foto berwarna suami dan istri; c. KTP-el Asli; d. KK Asli; e. bagi janda atau duda karena cerai mati melampirkan fotokopi akta kematian pasangannya; atau f. Bagi janda atau duda karena cerai hidup melampirkan akta perceraian. g. Izin komandan bagi Anggota TNI/POLRI h. Izin orang tua bagi mereka yang (wanita <16 tahun dan pria <19 tahun) dengan melampirkan dispensasi dari pengadilan negeri i. Surat Keterangan untuk kawin dari Kelurahan
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<pre>graph TD; A[Penduduk mengambil nomor antrian] --> B[Penduduk mengisi dan menandatangani formulir permohonan dilengkapi dengan persyaratan yang dibutuhkan dan diserahkan kepada petugas loket]; B --> C[Pengumuman Perkawinan]; C --> D[Pencatatan Perkawinan]; D --> E[Penyerahan Akta Perkawinan Kepada Pemohon];</pre>
4	Jangka Waktu Pelayanan	20 (dua puluh) s/d 30 (tiga puluh) Menit sejak berkas dinyatakan lengkap dan diterima oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro
5	Biaya	Tidak Dikenakan Biaya/ GRATIS , seluruh biaya penerbitan Akta Perkawinan dibebankan kepada Dana Alokasi Khusus Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro dan APBD Kota Metro..

6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan dan saran lewat Kotak Saran. 2. Saran dan Pengaduan dilakukan secara tertulis kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. 3. Saran dan Pengaduan <ul style="list-style-type: none"> • Website : http://dukcapil.metrokota.go.id • Facebook : <i>Dinas Dukcapil Kota Metro</i> • WA : 082280125386 • Instagram : @disdukcapilkotametro
---	--	--




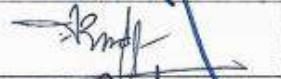
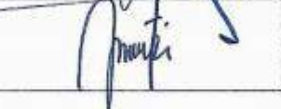
Standar Pelayanan Publik Akta Perkawinan Bagian *Manufacturing*

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

		<p>dan Ngattak/Mengantar .</p> <p>q. Peraturan Walikota Metro Nomor 13 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Metro Nomor 06 Tahun 2016 Tentang Tatacara Penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA)</p> <p>r. Peraturan Walikota Metro Nomor 25 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.</p>
2	Sarana Prasarana / fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Gedung Pelayanan yang Representatif 2. Ruang Ber AC 3. Kursi Tunggu 4. Televisi 5. WIFI 6. Meja Tulis Pelayanan 7. Mesin Antri 8. Card Reader 9. Toilet Bersih 10. Toilet Disabilitas 11. Ruang Laktasi 12. Musik Player 13. Kursi Roda dan Tongkat 14. Alat Bantu Huruf Braille 15. Sarana Bermain Anak 16. Formulir F2.41 17. Ballpoint 18. Komputer aplikasi SIAK versi 7.3.4 19. Printer 20. Meja Tulis Pelayanan 21. Rak Dokumen Permohonan Akta Pencatatan Sipil. 22. Halaman pakir terpisah antara roda 2 (dua) dan 4 (empat) Gratis. 23. Pojok rokok. 24. Monitor lacak dokumen. 25. Pengisian daya HP.
3	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penerima berkas menverifikasi persyaratan 1 orang. 2. Pengumuman Perkawinan yang di Umumkan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil 3. Petugas entry cetak Akta Perkawinan 1 orang. 4. Petugas yang menyerahkan Akta Perkawinan 1 orang.
4	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kompetensi umum yang dibutuhkan sbb : <ul style="list-style-type: none"> - Minimal Pendidikan formal SMA/ D3 - Persyaratan fisik sehat, ramah dan tanggap , teliti 2. Kompetensi Bidang : <ul style="list-style-type: none"> - Berorientasi Pada Pelayanan - Empatik - Komunikatif - Perbaikan Terus – Menerus - Semangat Untuk Berprestasi 3. Kompetensi Skill <ul style="list-style-type: none"> - SDM yang memiliki ketrampilan dan pengetahuan komputer dan aplikasi SIAK
5	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi Atasan Langsung. 2. Dilakukan Sistem Pengendalian Internal dan Pengawasan fungsional dari Inspektorat Kota Metro.
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan Sesuai SP dan SOP 2. Sesuai Maklumat Pelayanan 3. Dokumen Akte Perkawinan yang diterbitkan diberikan cepat, tepat lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan secara yuridis formal dan dipergunakan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Alat Pemadam Api Ringan (APAR) - Jalur Evakuasi Darurat Bencana - Kotak P3K - Pengawasan ruang pelayanan dan parkir dilengkapi CCTV - Jaminan Keamanan Data Pemohon melalui ruang arsip.

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

Metro, 06 April 2022
Pimpinan Penyelenggara Pelayanan

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

MENGESAHKAN
KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA METRO





STANDAR PELAYANAN PENCATATAN PERKAWINAN ORANG ASING DI WILAYAH NKRI

Standar Pelayanan Publik Penerbitan Akta Perkawinan Bagian *Service Delivery*

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Produk	Pencatatan Perkawinan Orang Asing Di Wilayah NKRI
2	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none">Fotokopi surat keterangan telah terjadinya perkawinan dari pemuka agama atau penghayat kepercayaan terhadap Tuhan Yang Maha Esa;Pas foto berwarna suami dan istri;Fotokopi dokumen Perjalanan;Fotokopi surat keterangan tempat tinggal bagi pemegang izin tinggal terbatas;KTP-el Asli;KK Asli; danFotokopi izin perkawinan dari negara atau perwakilan negaranya. <p>Semua Dokumen harus dilegalisasi oleh Kemeterian Luar Negeri dan diterjemahkan kedalam Bahasa Indonesia ke Penterjemah yang Resmi dan Tersumpah</p>
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<pre>graph TD; A[Penduduk mengambil nomor antrian] --> B[Penduduk mengisi dan menandatangani formulir permohonan dilengkapi dengan persyaratan yang dibutuhkan dan diserahkan kepada petugas loket]; B --> C[Pengumuman Perkawinan]; C --> D[Pencatatan Perkawinan]; D --> E[Penyerahan Akta Perkawinan Kepada Pemohon];</pre>
4	Jangka Waktu Pelayanan	20 (dua puluh) s/d 30 (tiga puluh) Menit sejak berkas dinyatakan lengkap dan diterima oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro
5	Biaya	Tidak Dikenakan Biaya/ GRATIS , seluruh biaya penerbitan Akta Perkawinan dibebankan kepada Dana Alokasi Khusus Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro dan APBD Kota Metro..

6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan dan saran lewat Kotak Saran. 2. Saran dan Pengaduan dilakukan secara tertulis kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. 3. Saran dan Pengaduan <ul style="list-style-type: none"> • Website : http://dukcapil.metrokota.go.id • Facebook : <i>Dinas Dukcapil Kota Metro</i> • WA : 082280125386 • Instagram : @disdukcapilkotametro
---	--	--

Standar Pelayanan Publik Akta Perkawinan Bagian *Manufacturing*






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

		<p>dan Ngattak/Mengantar .</p> <p>q. Peraturan Walikota Metro Nomor 13 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Metro Nomor 06 Tahun 2016 Tentang Tatacara Penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA)</p> <p>r. Peraturan Walikota Metro Nomor 25 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.</p>
2	Sarana Prasarana / fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Gedung Pelayanan yang Representatif 2. Ruang Ber AC 3. Kursi Tunggu 4. Televisi 5. WIFI 6. Meja Tulis Pelayanan 7. Mesin Antri 8. Card Reader 9. Toilet Bersih 10. Toilet Disabilitas 11. Ruang Laktasi 12. Musik Player 13. Kursi Roda dan Tongkat 14. Alat Bantu Huruf Braille 15. Sarana Bermain Anak 16. Formulir F2.41 17. Ballpoint 18. Komputer aplikasi SIAK versi 7.3.4 19. Printer 20. Meja Tulis Pelayanan 21. Rak Dokumen Permohonan Akta Pencatatan Sipil. 22. Halaman pakir terpisah antara roda 2 (dua) dan 4 (empat) Gratis. 26. Pojok rokok. 27. Monitor lacak dokumen. 28. Pengisian daya HP.
3	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penerima berkas menverifikasi persyaratan 1 orang. 2. Pengumuman Perkawinan yang di Umumkan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil 3. Petugas entry cetak Akta Perkawinan 1 orang. 4. Petugas yang menyerahkan Akta Perkawinan 1 orang.
4	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kompetensi umum yang dibutuhkan sbb : <ul style="list-style-type: none"> - Minimal Pendidikan formal SMA/ D3 - Persyaratan fisik sehat, ramah dan tanggap , teliti 2. Kompetensi Bidang : <ul style="list-style-type: none"> - Berorientasi Pada Pelayanan - Empatik - Komunikatif - Perbaikan Terus – Menerus - Semangat Untuk Berprestasi 3. Kompetensi Skill <ul style="list-style-type: none"> - SDM yang memiliki ketrampilan dan pengetahuan komputer dan aplikasi SIAK
5	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi Atasan Langsung. 2. Dilakukan Sistem Pengendalian Internal dan Pengawasan fungsional dari Inspektorat Kota Metro.
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan Sesuai SP dan SOP 2. Sesuai Maklumat Pelayanan 3. Dokumen Akte Perkawinan yang diterbitkan diberikan cepat, tepat lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan secara yuridis formal dan dipergunakan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Alat Pemadam Api Ringan (APAR) - Jalur Evakuasi Darurat Bencana - Kotak P3K - Pengawasan ruang pelayanan dan parkir dilengkapi CCTV - Jaminan Keamanan Data Pemohon melalui ruang arsip.

8	Evaluasi Kinerja Penyelenggara	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi dan pengawasan terhadap kegiatan dilakukan setiap saat jika terjadi kesalahan dan perubahan atas peraturan pelaksanaan 2. Evaluasi melalui Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dilakukan disetiap semester I dan II 3. Evaluasi melalui monitoring, evaluasi dan pelaporan (Monev) di 22 kelurahan dan 5 Kecamatan
---	--------------------------------	---

Metro, 06 April 2022

Pimpinan Penyelenggara Pelayanan

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


MENGESAHKAN
 KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
 PENCATATAN SIPIL KOTA METRO





STANDAR PELAYANAN PENCATATAN PEMBATALAN PERKAWINAN

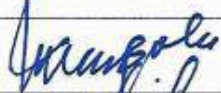


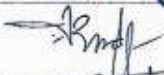
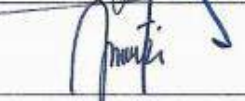
Standar Pelayanan Publik Penerbitan Akta Perkawinan Bagian *Service Delivery*

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Produk	Pencatatan Pembatalan Perkawinan
2	Persyaratan	a. Fotokopi salinan putusan pengadilan yang berkekuatan hukum tetap; b. WNI mengisi formulir F-2.01. c. Fotokopi kutipan akta perkawinan; d. KTP-el Asli; dan KK Asli.
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	 <pre>graph TD; A[Penduduk mengambil nomor antrian] --> B[Penduduk mengisi dan menandatangani formulir permohonan dilengkapi dengan persyaratan yang dibutuhkan dan diserahkan kepada petugas loket]; B --> C[Pengumuman Perkawinan]; C --> D[Pencatatan Perkawinan]; D --> E[Penyerahan Akta Perkawinan Kepada Pemohon];</pre>
4	Jangka Waktu Pelayanan	20 (dua puluh) s/d 30 (tiga puluh) Menit sejak berkas dinyatakan lengkap dan diterima oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro
5	Biaya	Tidak Dikenakan Biaya/ GRATIS , seluruh biaya penerbitan Akta Pembatalan Perkawinan dibebankan kepada Dana Alokasi Khusus Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro dan APBD Kota Metro..
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	1. Pengaduan dan saran lewat Kotak Saran. 2. Saran dan Pengaduan dilakukan secara tertulis kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. 3. Saran dan Pengaduan <ul style="list-style-type: none">• Website : http://dukcapil.metrokota.go.id• Facebook : <i>Dinas Dukcapil Kota Metro</i>• WA : 082280125386• Instagram : <i>@disdukcapilkotametro</i>

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

		<ol style="list-style-type: none"> 6. Meja Tulis Pelayanan 7. Mesin Antri 8. Card Reader 9. Toilet Bersih 10. Toilet Disabilitas 11. Ruang Laktasi 12. Musik Player 13. Kursi Roda dan Tongkat 14. Alat Bantu Huruf Braille 15. Sarana Bermain Anak 16. Formulir F2.41 17. Ballpoint 18. Komputer aplikasi SIAK versi 7.3.4 19. Printer 20. Meja Tulis Pelayanan 21. Rak Dokumen Permohonan Akta Pencatatan Sipil. 22. Halaman parkir terpisah antara roda 2 (dua) dan 4 (empat) Gratis. 23. Pojok rokok. 24. Monitor lacak dokumen. 25. Pengisian daya HP.
3	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penerima berkas menverifikasi persyaratan 1 orang. 2. Pengumuman Perkawinan yang di Umumkan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil 3. Petugas entry cetak Akta Perkawinan 1 orang. 4. Petugas yang menyerahkan Akta Perkawinan 1 orang.
4	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kompetensi umum yang dibutuhkan sbb : <ul style="list-style-type: none"> - Minimal Pendidikan formal SMA/ D3 - Persyaratan fisik sehat, ramah dan tanggap , teliti 2. Kompetensi Bidang : <ul style="list-style-type: none"> - Berorientasi Pada Pelayanan - Empatik - Komunikatif - Perbaikan Terus – Menerus - Semangat Untuk Berprestasi 3. Kompetensi Skill <ul style="list-style-type: none"> - SDM yang memiliki ketrampilan dan pengetahuan komputer dan aplikasi SIAK
5	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi Atasan Langsung. 2. Dilakukan Sistem Pengendalian Internal dan Pengawasan fungsional dari Inspektorat Kota Metro.
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan Sesuai SP dan SOP 2. Sesuai Maklumat Pelayanan 3. Dokumen Akte Perkawinan yang diterbitkan diberikan cepat, tepat lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan secara yuridis formal dan dipergunakan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Alat Pemadam Api Ringan (APAR) - Jalur Evakuasi Darurat Bencana - Kotak P3K - Pengawasan ruang pelayanan dan parkir dilengkapi CCTV - Jaminan Keamanan Data Pemohon melalui ruang arsip.
8	Evaluasi Kinerja Penyelenggara	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi dan pengawasan terhadap kegiatan dilakukan setiap saat jika terjadi kesalahan dan perubahan atas peraturan pelaksanaan 2. Evaluasi melalui Survei Indek Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dilakukan disetiap semester I dan II 3. Evaluasi melalui monitoring, evaluasi dan pelaporan (Monev) di 22 kelurahan dan 5 Kecamatan

Metro, 06 April 2022
Pimpinan Penyelenggara Pelayanan

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

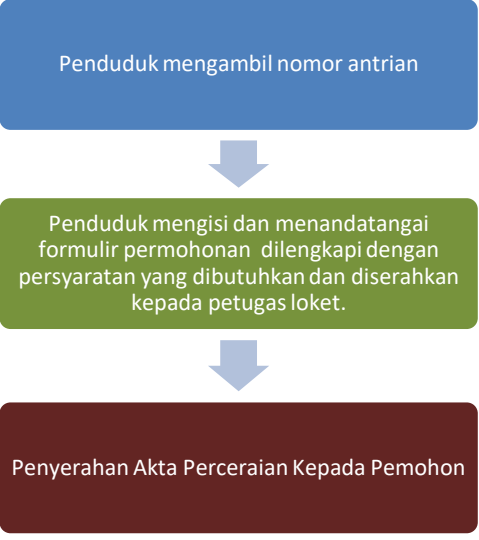
MENGESAHKAN
KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA METRO





STANDAR PELAYANAN PENCATATAN PERCERAIAN

Standar Pelayanan Publik Akta Perceraian Bagian Service Delivery




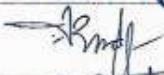
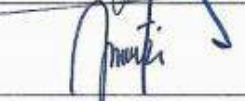
No	Komponen	Uraian
1	Produk	Pencatatan Perceraian
2	Persyaratan	a. Fotokopi Salinan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap; b. Kutipan akta perkawinan asli; c. KTP-el Asli; dan d. KK Asli. e. Mengisi Form F2-0.1
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	 <pre>graph TD; A[Penduduk mengambil nomor antrian] --> B[Penduduk mengisi dan menandatangani formulir permohonan dilengkapi dengan persyaratan yang dibutuhkan dan diserahkan kepada petugas loket.]; B --> C[Penyerahan Akta Perceraian Kepada Pemohon];</pre>
4	Jangka Waktu Pelayanan	20 (dua puluh) s/d 30 (tiga puluh) Menit sejak berkas dinyatakan lengkap dan diterima oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro
5	Biaya	Tidak Dikenakan Biaya/ GRATIS , seluruh biaya penerbitan Akta Perceraian dibebankan kepada Dana Alokasi Khusus Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro dan APBD Kota Metro.
	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	1. Pengaduan dan saran lewat Kotak Saran. 2. Saran dan Pengaduan dilakukan secara tertulis kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. 3. Saran dan Pengaduan <ul style="list-style-type: none">• Website : http://dukcapil.metrokota.go.id• Facebook : <i>Dinas Dukcapil Kota Metro</i>• WA : <i>082280125386</i>• Instagram : <i>@disdukcapilkotametro</i>

Standar Pelayanan Publik Akta Perceraian Bagian *Manufacturing*

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

		<ol style="list-style-type: none"> 7. Mesin Antri 8. Card Reader 9. Toilet Bersih 10. Toilet Disabilitas 11. Ruang Laktasi 12. Musik Player 13. Kursi Roda dan Tongkat 14. Alat Bantu Huruf Braille 15. Sarana Bermain Anak 16. Formulir F2.41 17. Ballpoint 18. Komputer aplikasi SIAK versi 7.3.4 19. Printer 20. Meja Tulis Pelayanan 21. Rak Dokumen Permohonan Akta Pencatatan Sipil 22. Halaman parkir terpisah antara roda 2 (dua) dan 4 (empat) Gratis. 23. Pojok rokok. 24. Monitor lacak dokumen. 25. Pengisian daya HP.
3	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penerima berkas memverifikasi persyaratan 1 orang. 2. Petugas entry cetak Akta Perceraian 1 orang. 3. Petugas yang menyerahkan dokumen Akta 1 orang.
4	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kompetensi umum yang dibutuhkan sbb : <ul style="list-style-type: none"> - Minimal Pendidikan formal SMA/ D3 - Persyaratan fisik sehat, ramah dan tanggap , teliti 2. Kompetensi Bidang : <ul style="list-style-type: none"> - Berorientasi Pada Pelayanan - Empatik - Komunikatif - Perbaikan Terus – Menerus - Semangat Untuk Berprestasi 3. Kompetensi Skill <ul style="list-style-type: none"> - SDM yang memiliki ketrampilan dan pengetahuan komputer dan aplikasi SIAK
5	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi Atasan Langsung. 2. CCTV 3. Apel Pagi dan Apel Sore, serta Absen 4. Briefing 5. Dilakukan Sistem Pengendalian Internal dan Pengawasan fungsional dari Inspektorat Kota Metro.
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan Sesuai SP dan SOP 2. Sesuai Maklumat Pelayanan 3. Dokumen Akta Perceraian yang diterbitkan diberikan cepat, tepat lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan secara yuridis formal dan dipergunakan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Alat Pemadam Api Ringan (APAR) - Jalur Evakuasi Darurat Bencana - Kotak P3K - Pengawasan ruang pelayanan dan parkir dilengkapi CCTV - Jaminan Keamanan Data Pemohon melalui ruang arsip.
8	Evaluasi Kinerja Penyelenggara	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi dan pengawasan terhadap kegiatan dilakukan setiap saat jika terjadi kesalahan dan perubahan atas peraturan pelaksanaan 2. Evaluasi melalui Survai Indek Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dilakukan disetiap semester I dan II 3. Evaluasi melalui monitoring, evaluasi dan pelaporan (Monev) di 22 kelurahan dan 5 Kecamatan

Metro, 06 April 2022
Pimpinan Penyelenggara Pelayanan

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

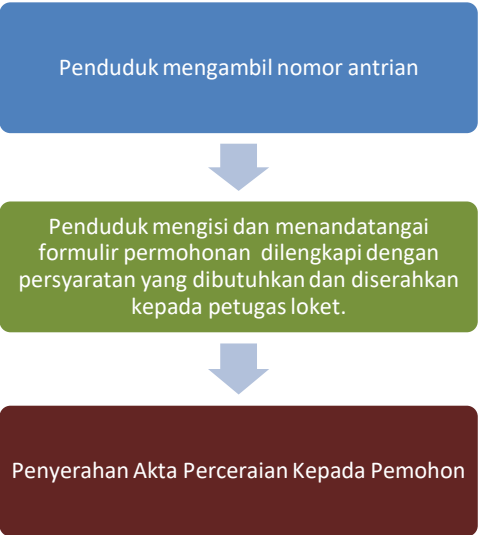
MENGESAHKAN
KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA METRO





STANDAR PELAYANAN PENCATATAN PEMBATALAN PERCERAIAN

Standar Pelayanan Publik Akta Perceraian Bagian Service Delivery

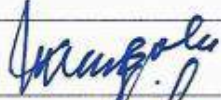


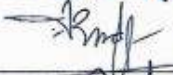
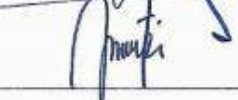
No	Komponen	Uraian
1	Produk	Pencatatan Pembatalan Perceraian
2	Persyaratan	a. Fotokopi salinan putusan pengadilan yang mempunyai kekuatan hukum tetap; b. Kutipan akta perceraian asli; c. KTP-el Asli; dan d. KK Asli.
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	 <pre>graph TD; A[Penduduk mengambil nomor antrian] --> B[Penduduk mengisi dan menandatangani formulir permohonan dilengkapi dengan persyaratan yang dibutuhkan dan diserahkan kepada petugas loket.]; B --> C[Penyerahan Akta Perceraian Kepada Pemohon];</pre>
4	Jangka Waktu Pelayanan	20 (dua puluh) s/d 30 (tiga puluh) Menit sejak berkas dinyatakan lengkap dan diterima oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro
5	Biaya	Tidak Dikenakan Biaya/ GRATIS , seluruh biaya penerbitan Akta Pembatalan Perceraian dibebankan kepada Dana Alokasi Khusus Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro dan APBD Kota Metro.
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	1. Pengaduan dan saran lewat Kotak Saran. 2. Saran dan Pengaduan dilakukan secara tertulis kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. 3. Saran dan Pengaduan <ul style="list-style-type: none">• Website : http://dukcapil.metrokota.go.id• Bloger : http://dukcapilkotametro.bogspot.co.id• Facebook : <i>Dinas Dukcapil Kota Metro</i>• SMS / WA : 082269099799• Instagram : @disdukcapilkotametro

Standar Pelayanan Publik Akta Perceraian Bagian *Manufacturing*

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

		<ol style="list-style-type: none"> 7. Mesin Antri 8. Card Reader 9. Toilet Bersih 10. Toilet Disabilitas 11. Ruang Laktasi 12. Musik Player 13. Kursi Roda dan Tongkat 14. Alat Bantu Huruf Braille 15. Sarana Bermain Anak 16. Formulir F2.41 17. Ballpoint 18. Komputer aplikasi SIAK versi 7.3.4 19. Printer 20. Meja Tulis Pelayanan 21. Rak Dokumen Permohonan Akta Pencatatan Sipil 22. Halaman parkir terpisah antara roda 2 (dua) dan 4 (empat) Gratis. 23. Pojok rokok. 24. Monitor lacak dokumen. 25. Pengisian daya HP.
3	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penerima berkas memverifikasi persyaratan 1 orang. 2. Petugas entry cetak Akta Perceraian 1 orang. 3. Petugas yang menyerahkan dokumen Akta 1 orang.
4	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kompetensi umum yang dibutuhkan sbb : <ul style="list-style-type: none"> - Minimal Pendidikan formal SMA/ D3 - Persyaratan fisik sehat, ramah dan tanggap , teliti 2. Kompetensi Bidang : <ul style="list-style-type: none"> - Berorientasi Pada Pelayanan - Empatik - Komunikatif - Perbaikan Terus – Menerus - Semangat Untuk Berprestasi 3. Kompetensi Skill <ul style="list-style-type: none"> - SDM yang memiliki ketrampilan dan pengetahuan komputer dan aplikasi SIAK
5	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi Atasan Langsung. 2. CCTV 3. Apel Pagi dan Apel Sore, serta Absen 4. Briefing 5. Dilakukan Sistem Pengendalian Internal dan Pengawasan fungsional dari Inspektorat Kota Metro.
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan Sesuai SP dan SOP 2. Sesuai Maklumat Pelayanan 3. Dokumen Akta Perceraian yang diterbitkan diberikan cepat, tepat lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan secara yuridis formal dan dipergunakan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Alat Pemadam Api Ringan (APAR) - Jalur Evakuasi Darurat Bencana - Kotak P3K - Pengawasan ruang pelayanan dan parkir dilengkapi CCTV - Jaminan Keamanan Data Pemohon melalui ruang arsip.
8	Evaluasi Kinerja Penyelenggara	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi dan pengawasan terhadap kegiatan dilakukan setiap saat jika terjadi kesalahan dan perubahan atas peraturan pelaksanaan 2. Evaluasi melalui Survai Indek Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dilakukan disetiap semester I dan II 3. Evaluasi melalui monitoring, evaluasi dan pelaporan (Monev) di 22 kelurahan dan 5 Kecamatan

Metro, 06 April 2022
Pimpinan Penyelenggara Pelayanan

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

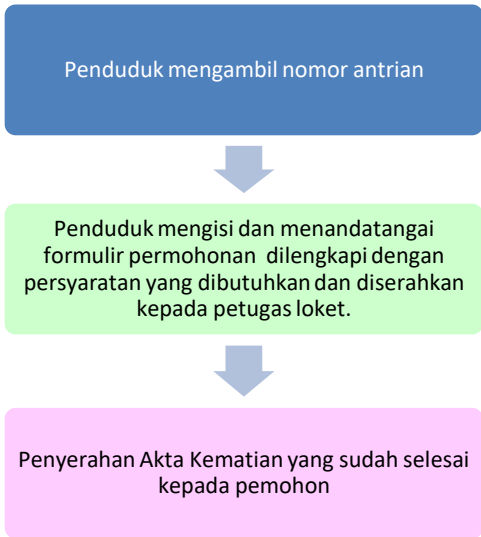
MENGESAHKAN
KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA METRO





STANDAR PELAYANAN AKTA KEMATIAN

Standar Pelayanan Publik Penerbitan Akta Kematian Bagian *Service Delivery*

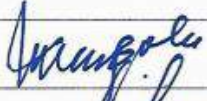

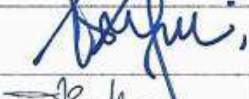
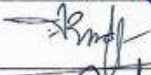
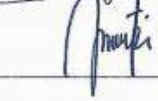
No	Komponen	Uraian
1	Produk	1. AKTA KEMATIAN
2	Persyaratan	1. Mengisi formulir F2.01 dengan melampirkan : a. Pelaporan kematian b. Surat keterangan kematian dari Rumah Sakit c. Surat keterangan kematian dari Kelurahan d. Fotocopy buku nikah/akta perkawinan orang tua e. KTP Asli yang meninggal (bagi yang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

Standar Pelayanan Publik Penerbitan Akta Kematian Bagian *Manufacturing*

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

		<ol style="list-style-type: none"> 6. Meja Tulis Pelayanan 7. Mesin Antri 8. Card Reader 9. Toilet Bersih 10. Toilet Disabilitas 11. Ruang Laktasi 12. Musik Player 13. Kursi Roda dan Tongkat 14. Sarana Bermain Anak 15. Formulir F2.41 16. Ballpoint 17. Komputer aplikasi SIAK versi 7.3.4 18. Printer 19. Meja Tulis Pelayanan 20. Rak Dokumen Permohonan Akta Pencatatan Sipil. 21. Halaman parkir terpisah antara roda 2 (dua) dan 4 (empat) Gratis. 22. Pojok rokok. 23. Monitor lacak dokumen. 24. Pengisian daya HP.
3	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penerima berkas memverifikasi persyaratan 1 orang. 2. Petugas entry cetak Akta Kematian 1 orang. 3. Petugas yang menyerahkan dokumen Akta 1 orang.
4	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kompetensi umum yang dibutuhkan sbb : <ul style="list-style-type: none"> - Minimal Pendidikan formal SMA/ D3 - Persyaratan fisik sehat, ramah dan tanggap , teliti 2. Kompetensi Bidang : <ul style="list-style-type: none"> - Berorientasi Pada Pelayanan - Empatik - Komunikatif - Perbaikan Terus – Menerus - Semangat Untuk Berprestasi 3. Kompetensi Skill <ul style="list-style-type: none"> - SDM yang memiliki ketrampilan dan pengetahuan komputer dan aplikasi SIAK
5	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi Atasan Langsung. 2. CCTV 3. Apel Pagi dan Apel Sore, serta Absen 4. Briefing 5. Dilakukan Sistem Pengendalian Internal dan Pengawasan fungsional dari Inspektorat Kota Metro.
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan Sesuai SP dan SOP 2. Sesuai Maklumat Pelayanan 3. Dokumen Akta Kematian yang diterbitkan diberikan cepat, tepat lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan secara yuridis formal dan dipergunakan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Alat Pemadam Api Ringan (APAR) - Jalur Evakuasi Darurat Bencana - Kotak P3K - Pengawasan ruang pelayanan dan parkir dilengkapi CCTV - Jaminan Keamanan Data Pemohon melalui ruang arsip.
8	Evaluasi Kinerja Penyelenggara	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi dan pengawasan terhadap kegiatan dilakukan setiap saat jika terjadi kesalahan dan perubahan atas peraturan pelaksanaan 2. Evaluasi melalui Survai Indek Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dilakukan disetiap semester I dan II 3. Evaluasi melalui monitoring, evaluasi dan pelaporan (Monev) di 22 kelurahan dan 5 Kecamatan

Metro, 06 April 2022
Pimpinan Penyelenggara Pelayanan

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

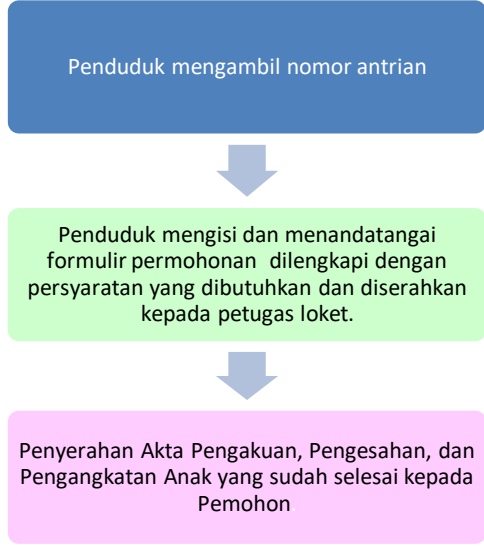
MENGESAHKAN
KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA METRO





STANDAR PELAYANAN PENCATATAN PENGANGKATAN ANAK DI WILAYAH NKRI

Standar Pelayanan Publik Akta Pengangkatan Anak Bagian Service Delivery




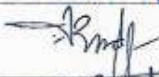
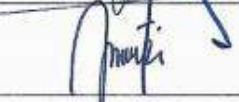
No	Komponen	Uraian
1	Produk	Pencatatan Pengangkatan Anak di Wilayah NKRI
2	Persyaratan	a. fotokopi salinan penetapan pengadilan; b. Menisi Form F2-0.1 c. kutipan akta kelahiran anak; d. KK orang tua angkat; dan e. fotokopi Dokumen Perjalanan bagi orang tua angkat OA.
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	 <pre>graph TD; A[Penduduk mengambil nomor antrian] --> B[Penduduk mengisi dan menandatangani formulir permohonan dilengkapi dengan persyaratan yang dibutuhkan dan diserahkan kepada petugas loket.]; B --> C[Penyerahan Akta Pengakuan, Pengesahan, dan Pengangkatan Anak yang sudah selesai kepada Pemohon];</pre>
4	Jangka Waktu Pelayanan	20 (dua puluh) s/d 30 (tiga puluh) Menit sejak berkas dinyatakan lengkap dan diterima oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro
5	Biaya	Tidak Dikenakan Biaya/ GRATIS , seluruh biaya penerbitan Akta Pengangkatan Anak dibebankan kepada Dana Alokasi Khusus Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro dan APBD Kota Metro.
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	1. Pengaduan dan saran lewat Kotak Saran. 2. Saran dan Pengaduan dilakukan secara tertulis kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. 3. Saran dan Pengaduan <ul style="list-style-type: none">• Website : http://dukcapil.metrokota.go.id• Facebook : <i>Dinas Dukcapil Kota Metro</i>• WA : 082280125386• Instagram : <i>@disdukcapilkotametro</i>

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

		<ol style="list-style-type: none"> 5. WIFI 6. Meja Tulis Pelayanan 7. Mesin Antri 8. Card Reader 9. Toilet Bersih 10. Toilet Disabilitas 11. Ruang Laktasi 12. Musik Player 13. Kursi Roda dan Tongkat 14. Alat Bantu Huruf Braille 15. Sarana Bermain Anak 16. Formulir F2.41 17. Ballpoint 18. Komputer aplikasi SIAK versi 80.1.1 19. Printer 20. Meja Tulis Pelayanan 21. Rak Dokumen Permohonan Akta Pencatatan Sipil 22. Halaman parkir terpisah antara roda 2 (dua) dan 4 (empat) Gratis. 23. Pojok rokok. 24. Monitor lacak dokumen. 25. Pengisian daya HP.
3	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penerima berkas memverifikasi dan validasi persyaratan 1 orang. 2. Petugas entry cetak Akta Pengesahan, Pengakuan dan Pengangkatan Anak 1 orang. 3. Petugas yang menyerahkan dokumen Akta Pencatatan Sipil 1 orang.
4	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kompetensi umum yang dibutuhkan sbb : <ul style="list-style-type: none"> - Minimal Pendidikan formal SMA/ D3 - Persyaratan fisik sehat, ramah dan tanggap , teliti 2. Kompetensi Bidang : <ul style="list-style-type: none"> - Berorientasi Pada Pelayanan - Empatik - Komunikatif - Perbaikan Terus – Menerus - Semangat Untuk Berprestasi 3. Kompetensi Skill <ul style="list-style-type: none"> - SDM yang memiliki ketrampilan dan pengetahuan komputer dan aplikasi SIAK
5	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi Atasan Langsung. 2. CCTV 3. Apel Pagi dan Apel Sore, serta Absen 4. Briefing 5. Dilakukan Sistem Pengendalian Internal dan Pengawasan fungsional dari Inspektorat Kota Metro.
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan Sesuai SP dan SOP 2. Sesuai Maklumat Pelayanan 3. Dokumen Akta Pengangkatan Anak yang diterbitkan diberikan cepat, tepat lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan secara yuridis formal dan dipergunakan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Alat Pemadam Api Ringan (APAR) - Jalur Evakuasi Darurat Bencana - Kotak P3K - Pengawasan ruang pelayanan dan parkir dilengkapi CCTV. - Jaminan Keamanan Data Pemohon melalui ruang arsip.
8	Evaluasi Kinerja Penyelenggara	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi dan pengawasan terhadap kegiatan dilakukan setiap saat jika terjadi kesalahan dan perubahan atas peraturan pelaksanaan 2. Evaluasi melalui Survei Indek Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dilakukan disetiap semester I dan II 3. Evaluasi melalui monitoring, evaluasi dan pelaporan (Monev) di 22 kelurahan dan 5 Kecamatan

Metro, 06 April 2022

Pimpinan Penyelenggara Pelayanan

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

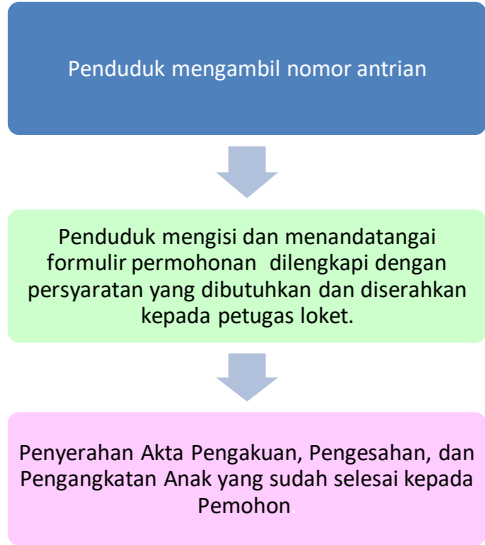
MENGESAHKAN
KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA METRO





STANDAR PELAYANAN PENCATATAN PENGAKUAN ANAK DI WILAYAH NKRI

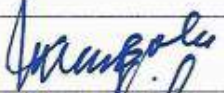



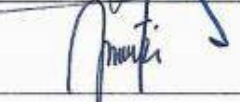
Standar Pelayanan Publik Akta Pengakuan, Pengesahan dan Pengangkatan Anak Bagian Service Delivery

No	Komponen	Uraian
1	Produk	Pencatatan Pengakuan anak di wilayah NKRI
2	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none">Mengisi Form F2-0.1Surat Pengakuan anak dari ayah biologis yang disetujui oleh ibu kandung atau penetapan pengadilan bila ibu kandung orang asingSurat Keterangan telah terjadinya perkawinan dan pemuka agama atau penghayat kepercayaan terhadap Tuhan Yang Maha Esa.Kutipan Akta Kelahiran Anakfotokopi KK orang tua angkat; danfotokopi Dokumen Perjalanan bagi orang tua angkat Orang Asing.
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	 <pre>graph TD; A[Penduduk mengambil nomor antrian] --> B[Penduduk mengisi dan menandatangani formulir permohonan dilengkapi dengan persyaratan yang dibutuhkan dan diserahkan kepada petugas loket.]; B --> C[Penyerahan Akta Pengakuan, Pengesahan, dan Pengangkatan Anak yang sudah selesai kepada Pemohon];</pre>
4	Jangka Waktu Pelayanan	20 (dua puluh) s/d 30 (tiga puluh) Menit sejak berkas dinyatakan lengkap dan diterima oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro
5	Biaya	Tidak Dikenakan Biaya/ GRATIS , seluruh biaya penerbitan Pengakuan Anak dibebankan kepada Dana Alokasi Khusus Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro dan APBD Kota Metro.
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ol style="list-style-type: none">Pengaduan dan saran lewat Kotak Saran.Saran dan Pengaduan dilakukan secara tertulis kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.Saran dan Pengaduan<ul style="list-style-type: none">Website : http://dukcapil.metrokota.go.idFacebook : <i>Dinas Dukcapil Kota Metro</i>WA : 082280125386Instagram : @disdukcapilkotametro

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

		<ol style="list-style-type: none"> 5. WIFI 6. Meja Tulis Pelayanan 7. Mesin Antri 8. Card Reader 9. Toilet Bersih 10. Toilet Disabilitas 11. Ruang Laktasi 12. Musik Player 13. Kursi Roda dan Tongkat 14. Alat Bantu Huruf Braille 15. Sarana Bermain Anak 16. Formulir F2.41 17. Ballpoint 18. Komputer aplikasi SIAK versi 80.1.1 19. Printer 20. Meja Tulis Pelayanan 21. Rak Dokumen Permohonan Akta Pencatatan Sipil 22. Halaman parkir terpisah antara roda 2 (dua) dan 4 (empat) Gratis. 23. Pojok rokok. 24. Monitor lacak dokumen. 25. Pengisian daya HP.
3	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penerima berkas memverifikasi dan validasi persyaratan 1 orang. 2. Petugas entry cetak Akta Pengesahan, Pengakuan dan Pengangkatan Anak 1 orang. 3. Petugas yang menyerahkan dokumen Akta Pencatatan Sipil 1 orang.
4	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kompetensi umum yang dibutuhkan sbb : <ul style="list-style-type: none"> - Minimal Pendidikan formal SMA/ D3 - Persyaratan fisik sehat, ramah dan tanggap , teliti 2. Kompetensi Bidang : <ul style="list-style-type: none"> - Berorientasi Pada Pelayanan - Empatik - Komunikatif - Perbaikan Terus – Menerus - Semangat Untuk Berprestasi 3. Kompetensi Skill <ul style="list-style-type: none"> - SDM yang memiliki ketrampilan dan pengetahuan komputer dan aplikasi SIAK
5	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi Atasan Langsung. 2. CCTV 3. Apel Pagi dan Apel Sore, serta Absen 4. Briefing 5. Dilakukan Sistem Pengendalian Internal dan Pengawasan fungsional dari Inspektorat Kota Metro.
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 4. Pelayanan Sesuai SP dan SOP 5. Sesuai Maklumat Pelayanan 6. Dokumen Akta, Pengakuan Anak yang diterbitkan diberikan cepat, tepat lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan secara yuridis formal dan dipergunakan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Alat Pemadam Api Ringan (APAR) - Jalur Evakuasi Darurat Bencana - Kotak P3K - Pengawasan ruang pelayanan dan parkir dilengkapi CCTV. - Jaminan Keamanan Data Pemohon melalui ruang arsip.
8	Evaluasi Kinerja Penyelenggara	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi dan pengawasan terhadap kegiatan dilakukan setiap saat jika terjadi kesalahan dan perubahan atas peraturan pelaksanaan 2. Evaluasi melalui Survei Indek Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dilakukan disetiap semester I dan II 3. Evaluasi melalui monitoring, evaluasi dan pelaporan (Monev) di 22 kelurahan dan 5 Kecamatan

Metro, 06 April 2022
Pimpinan Penyelenggara Pelayanan

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

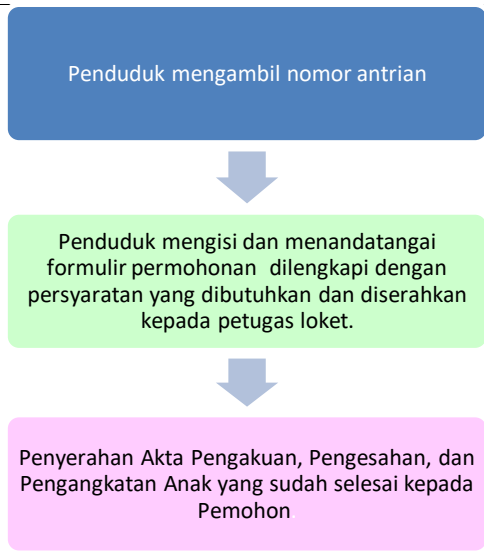
MENGESAHKAN
KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA METRO





STANDAR PELAYANAN PENCATATAN PENGAKUAN ANAK YANG DILAHIRKAN DI LUAR PERKAWINAN YANG SAH MENURUT HUKUM

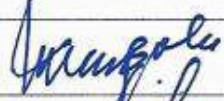


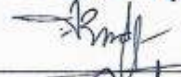
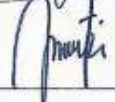
Standar Pelayanan Publik Akta Pengakuan Anak Bagian Service Delivery

No	Komponen	Uraian
1	Produk	Pencatatan Pengakuan anak yang dilahirkan di luar perkawinan yang sah menurut hukum
2	Persyaratan	a. fotokopi salinan penetapan pengadilan; b. kutipan akta kelahiran; c. fotokopi KK. d. Mengisi Form F2-0.1
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	 <pre>graph TD; A[Penduduk mengambil nomor antrian] --> B[Penduduk mengisi dan menandatangani formulir permohonan dilengkapi dengan persyaratan yang dibutuhkan dan diserahkan kepada petugas loket.]; B --> C[Penyerahan Akta Pengakuan, Pengesahan, dan Pengangkatan Anak yang sudah selesai kepada Pemohon];</pre>
4	Jangka Waktu Pelayanan	20 (dua puluh) s/d 30 (tiga puluh) Menit sejak berkas dinyatakan lengkap dan diterima oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro
5	Biaya	Tidak Dikenakan Biaya/ GRATIS , seluruh biaya penerbitan Akta Pengakuan Anak dibebankan kepada Dana Alokasi Khusus Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro dan APBD Kota Metro.
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	1. Pengaduan dan saran lewat Kotak Saran. 2. Saran dan Pengaduan dilakukan secara tertulis kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. 3. Saran dan Pengaduan <ul style="list-style-type: none">• Website : http://dukcapil.metrokota.go.id• Facebook : <i>Dinas Dukcapil Kota Metro</i>• WA : 082280125386• Instagram : <i>@disdukcapilkotametro</i>

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

		<ol style="list-style-type: none"> 5. WIFI 6. Meja Tulis Pelayanan 7. Mesin Antri 8. Card Reader 9. Toilet Bersih 10. Toilet Disabilitas 11. Ruang Laktasi 12. Musik Player 13. Kursi Roda dan Tongkat 14. Alat Bantu Huruf Braille 15. Sarana Bermain Anak 16. Formulir F2.41 17. Ballpoint 18. Komputer aplikasi SIAK versi 80.1.1 19. Printer 20. Meja Tulis Pelayanan 21. Rak Dokumen Permohonan Akta Pencatatan Sipil 22. Halaman parkir terpisah antara roda 2 (dua) dan 4 (empat) Gratis. 23. Pojok rokok. 24. Monitor lacak dokumen. 25. Pengisian daya HP.
3	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penerima berkas memverifikasi dan validasi persyaratan 1 orang. 2. Petugas entry cetak Akta Pengesahan, Pengakuan dan Pengangkatan Anak 1 orang. 3. Petugas yang menyerahkan dokumen Akta Pencatatan Sipil 1 orang.
4	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kompetensi umum yang dibutuhkan sbb : <ul style="list-style-type: none"> - Minimal Pendidikan formal SMA/ D3 - Persyaratan fisik sehat, ramah dan tanggap , teliti 2. Kompetensi Bidang : <ul style="list-style-type: none"> - Berorientasi Pada Pelayanan - Empatik - Komunikatif - Perbaikan Terus – Menerus - Semangat Untuk Berprestasi 3. Kompetensi Skill <ul style="list-style-type: none"> - SDM yang memiliki ketrampilan dan pengetahuan komputer dan aplikasi SIAK
5	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi Atasan Langsung. 2. CCTV 3. Apel Pagi dan Apel Sore, serta Absen 4. Briefing 5. Dilakukan Sistem Pengendalian Internal dan Pengawasan fungsional dari Inspektorat Kota Metro.
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan Sesuai SP dan SOP 2. Sesuai Maklumat Pelayanan 3. Dokumen Akta Pengakuan Anak yang diterbitkan diberikan cepat, tepat lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan secara yuridis formal dan dipergunakan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Alat Pemadam Api Ringan (APAR) - Jalur Evakuasi Darurat Bencana - Kotak P3K - Pengawasan ruang pelayanan dan parkir dilengkapi CCTV. - Jaminan Keamanan Data Pemohon melalui ruang arsip.
8	Evaluasi Kinerja Penyelenggara	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi dan pengawasan terhadap kegiatan dilakukan setiap saat jika terjadi kesalahan dan perubahan atas peraturan pelaksanaan 2. Evaluasi melalui Survei Indek Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dilakukan disetiap semester I dan II 3. Evaluasi melalui monitoring, evaluasi dan pelaporan (Monev) di 22 kelurahan dan 5 Kecamatan

Metro, 06 April 2022
Pimpinan Penyelenggara Pelayanan

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

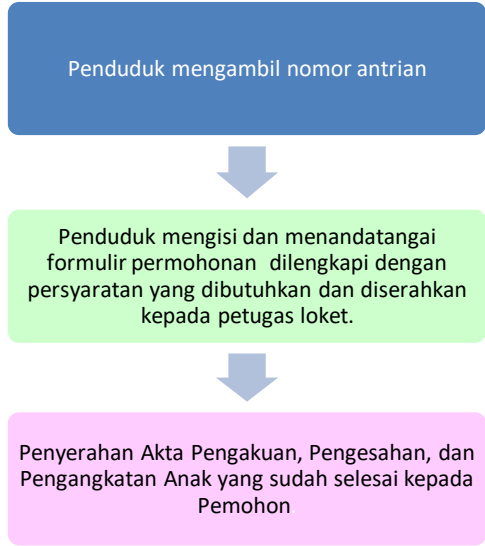
MENGESAHKAN
KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA METRO





STANDAR PELAYANAN PENCATATAN PENGAKUAN ANAK YANG DILAHIRKAN DI LUAR PERKAWINAN YANG SAH MENURUT HUKUM

Standar Pelayanan Publik Akta Pengakuan Anak Bagian Service Delivery

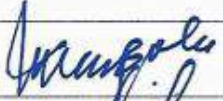


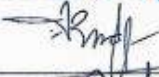
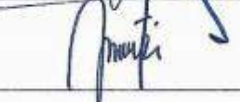
No	Komponen	Uraian
1	Produk	Pencatatan Pengakuan anak yang dilahirkan di luar perkawinan yang sah menurut hukum
2	Persyaratan	a. fotokopi salinan penetapan pengadilan; b. kutipan akta kelahiran; c. fotokopi KK. d. Mengisi Form F2-0.1
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	 <pre>graph TD; A[Penduduk mengambil nomor antrian] --> B[Penduduk mengisi dan menandatangani formulir permohonan dilengkapi dengan persyaratan yang dibutuhkan dan diserahkan kepada petugas loket.]; B --> C[Penyerahan Akta Pengakuan, Pengesahan, dan Pengangkatan Anak yang sudah selesai kepada Pemohon];</pre>
4	Jangka Waktu Pelayanan	20 (dua puluh) s/d 30 (tiga puluh) Menit sejak berkas dinyatakan lengkap dan diterima oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro
5	Biaya	Tidak Dikenakan Biaya/ GRATIS , seluruh biaya penerbitan Akta Pengakuan Anak dibebankan kepada Dana Alokasi Khusus Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro dan APBD Kota Metro.
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	1. Pengaduan dan saran lewat Kotak Saran. 2. Saran dan Pengaduan dilakukan secara tertulis kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. 3. Saran dan Pengaduan <ul style="list-style-type: none">• Website : http://dukcapil.metrokota.go.id• Facebook : <i>Dinas Dukcapil Kota Metro</i>• SMS / WA : 082280125386• Instagram : <i>@disdukcapilkotametro</i>

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

		<ol style="list-style-type: none"> 5. WIFI 6. Meja Tulis Pelayanan 7. Mesin Antri 8. Card Reader 9. Toilet Bersih 10. Toilet Disabilitas 11. Ruang Laktasi 12. Musik Player 13. Kursi Roda dan Tongkat 14. Alat Bantu Huruf Braille 15. Sarana Bermain Anak 16. Formulir F2.41 17. Ballpoint 18. Komputer aplikasi SIAK versi 80.1.1 19. Printer 20. Meja Tulis Pelayanan 21. Rak Dokumen Permohonan Akta Pencatatan Sipil 22. Halaman parkir terpisah antara roda 2 (dua) dan 4 (empat) Gratis. 23. Pojok rokok. 24. Monitor lacak dokumen. 25. Pengisian daya HP.
3	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penerima berkas memverifikasi dan validasi persyaratan 1 orang. 2. Petugas entry cetak Akta Pengesahan, Pengakuan dan Pengangkatan Anak 1 orang. 3. Petugas yang menyerahkan dokumen Akta Pencatatan Sipil 1 orang.
4	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kompetensi umum yang dibutuhkan sbb : <ul style="list-style-type: none"> - Minimal Pendidikan formal SMA/ D3 - Persyaratan fisik sehat, ramah dan tanggap , teliti 2. Kompetensi Bidang : <ul style="list-style-type: none"> - Berorientasi Pada Pelayanan - Empatik - Komunikatif - Perbaikan Terus – Menerus - Semangat Untuk Berprestasi 3. Kompetensi Skill <ul style="list-style-type: none"> - SDM yang memiliki ketrampilan dan pengetahuan komputer dan aplikasi SIAK
5	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi Atasan Langsung. 2. CCTV 3. Apel Pagi dan Apel Sore, serta Absen 4. Briefing 5. Dilakukan Sistem Pengendalian Internal dan Pengawasan fungsional dari Inspektorat Kota Metro.
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan Sesuai SP dan SOP 2. Sesuai Maklumat Pelayanan 3. Dokumen Akta Pengakuan Anak yang diterbitkan diberikan cepat, tepat lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan secara yuridis formal dan dipergunakan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Alat Pemadam Api Ringan (APAR) - Jalur Evakuasi Darurat Bencana - Kotak P3K - Pengawasan ruang pelayanan dan parkir dilengkapi CCTV. - Jaminan Keamanan Data Pemohon melalui ruang arsip.
8	Evaluasi Kinerja Penyelenggara	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi dan pengawasan terhadap kegiatan dilakukan setiap saat jika terjadi kesalahan dan perubahan atas peraturan pelaksanaan 2. Evaluasi melalui Survei Indek Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dilakukan disetiap semester I dan II 3. Evaluasi melalui monitoring, evaluasi dan pelaporan (Monev) di 22 kelurahan dan 5 Kecamatan

Metro, 06 April 2022

Pimpinan Penyelenggara Pelayanan

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

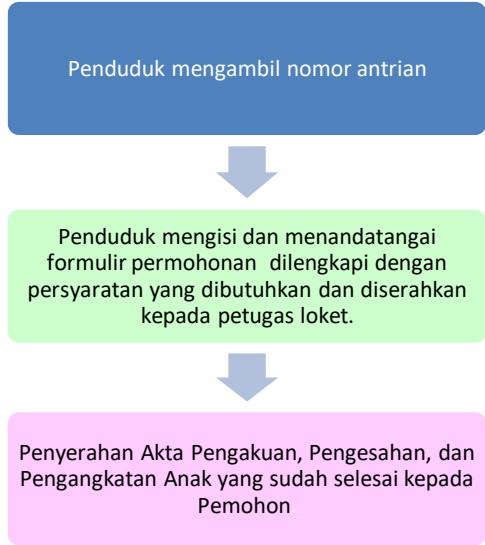
MENGESAHKAN
KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA METRO





STANDAR PELAYANAN PENCATATAN PENGESAHAN ANAK BAGI PENDUDUK ORANG ASING DI WILAYAH NKRI

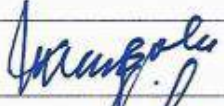


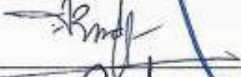
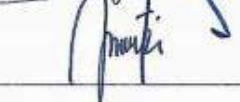
Standar Pelayanan Publik Akta Pengesahan Anak Bagian Service Delivery

No	Komponen	Uraian
1	Produk	Pencatatan Pengesahan anak bagi Penduduk OA di wilayah NKRI
2	Persyaratan	a. kutipan akta kelahiran; b. fotokopi kutipan akta perkawinan yang menerangkan terjadinya peristiwa perkawinan agama atau kepercayaan terhadap Tuhan Yang Maha Esa terjadi sebelum kelahiran anak; c. fotokopi KK orang tua; dan d. fotokopi Dokumen Perjalanan bagi ayah atau ibu Orang Asing.
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	 <pre>graph TD; A[Penduduk mengambil nomor antrian] --> B[Penduduk mengisi dan menandatangani formulir permohonan dilengkapi dengan persyaratan yang dibutuhkan dan diserahkan kepada petugas loket.]; B --> C[Penyerahan Akta Pengakuan, Pengesahan, dan Pengangkatan Anak yang sudah selesai kepada Pemohon];</pre>
4	Jangka Waktu Pelayanan	20 (dua puluh) s/d 30 (tiga puluh) Menit sejak berkas dinyatakan lengkap dan diterima oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro
5	Biaya	Tidak Dikenakan Biaya/ GRATIS , seluruh biaya penerbitan Akta Pengesahan Anak dibebankan kepada Dana Alokasi Khusus Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro dan APBD Kota Metro.
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	1. Pengaduan dan saran lewat Kotak Saran. 2. Saran dan Pengaduan dilakukan secara tertulis kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. 3. Saran dan Pengaduan <ul style="list-style-type: none">• Website : http://dukcapil.metrokota.go.id• Facebook : <i>Dinas Dukcapil Kota Metro</i>• WA : 082280125386• Instagram : <i>@disdukcapilkotametro</i>

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

		<ol style="list-style-type: none"> 6. Meja Tulis Pelayanan 7. Mesin Antri 8. Card Reader 9. Toilet Bersih 10. Toilet Disabilitas 11. Ruang Laktasi 12. Musik Player 13. Kursi Roda dan Tongkat 14. Alat Bantu Huruf Braille 15. Sarana Bermain Anak 16. Formulir F2.41 17. Ballpoint 18. Komputer aplikasi SIAK versi 80.1.1 19. Printer 20. Meja Tulis Pelayanan 21. Rak Dokumen Permohonan Akta Pencatatan Sipil 22. Halaman parkir terpisah antara roda 2 (dua) dan 4 (empat) Gratis. 23. Pojok rokok. 24. Monitor lacak dokumen. 25. Pengisian daya HP.
3	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penerima berkas memverifikasi dan validasi persyaratan 1 orang. 2. Petugas entry cetak Akta Pengesahan, Pengakuan dan Pengangkatan Anak 1 orang. 3. Petugas yang menyerahkan dokumen Akta Pencatatan Sipil 1 orang.
4	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kompetensi umum yang dibutuhkan sbb : <ul style="list-style-type: none"> - Minimal Pendidikan formal SMA/ D3 - Persyaratan fisik sehat, ramah dan tanggap , teliti 2. Kompetensi Bidang : <ul style="list-style-type: none"> - Berorientasi Pada Pelayanan - Empatik - Komunikatif - Perbaikan Terus – Menerus - Semangat Untuk Berprestasi 3. Kompetensi Skill <ul style="list-style-type: none"> - SDM yang memiliki ketrampilan dan pengetahuan komputer dan aplikasi SIAK
5	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi Atasan Langsung. 2. CCTV 3. Apel Pagi dan Apel Sore, serta Absen 4. Briefing 5. Dilakukan Sistem Pengendalian Internal dan Pengawasan fungsional dari Inspektorat Kota Metro.
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan Sesuai SP dan SOP 2. Sesuai Maklumat Pelayanan 3. Dokumen Akta Pengakuan Anak yang diterbitkan diberikan cepat, tepat lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan secara yuridis formal dan dipergunakan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Alat Pemadam Api Ringan (APAR) - Jalur Evakuasi Darurat Bencana - Kotak P3K - Pengawasan ruang pelayanan dan parkir dilengkapi CCTV. - Jaminan Keamanan Data Pemohon melalui ruang arsip.
8	Evaluasi Kinerja Penyelenggara	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi dan pengawasan terhadap kegiatan dilakukan setiap saat jika terjadi kesalahan dan perubahan atas peraturan pelaksanaan 2. Evaluasi melalui Survei Indek Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dilakukan disetiap semester I dan II 3. Evaluasi melalui monitoring, evaluasi dan pelaporan (Monev) di 22 kelurahan dan 5 Kecamatan

Metro, 06 April 2022
Pimpinan Penyelenggara Pelayanan

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

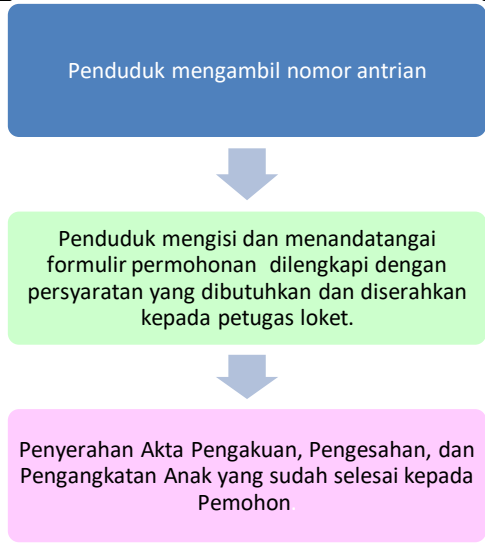
MENGESAHKAN
KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA METRO





STANDAR PELAYANAN PENCATATAN PENGESAHAN ANAK BAGI PENDUDUK WNI DI WILAYAH NKRI

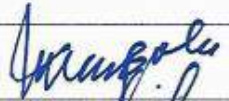



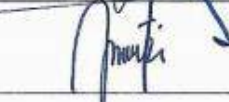
Standar Pelayanan Publik Akta Pengesahan Anak Bagian Service Delivery

No	Komponen	Uraian
1	Produk	Pencatatan Pengesahan anak bagi Penduduk WNI di wilayah NKRI
2	Persyaratan	a. kutipan akta kelahiran; b. fotokopi kutipan akta perkawinan yang menerangkan terjadinya peristiwa perkawinan agama atau kepercayaan terhadap Tuhan Yang Maha Esa terjadi sebelum kelahiran anak; c. fotokopi KK orang tua; dan d. fotokopi Dokumen Perjalanan bagi ayah atau ibu Orang Asing.
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	 <pre>graph TD; A[Penduduk mengambil nomor antrian] --> B[Penduduk mengisi dan menandatangani formulir permohonan dilengkapi dengan persyaratan yang dibutuhkan dan diserahkan kepada petugas loket.]; B --> C[Penyerahan Akta Pengakuan, Pengesahan, dan Pengangkatan Anak yang sudah selesai kepada Pemohon];</pre>
4	Jangka Waktu Pelayanan	20 (dua puluh) s/d 30 (tiga puluh) Menit sejak berkas dinyatakan lengkap dan diterima oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro
5	Biaya	Tidak Dikenakan Biaya/ GRATIS , seluruh biaya penerbitan Akta Pengesahan Anak dibebankan kepada Dana Alokasi Khusus Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro dan APBD Kota Metro.
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	1. Pengaduan dan saran lewat Kotak Saran. 2. Saran dan Pengaduan dilakukan secara tertulis kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. 3. Saran dan Pengaduan <ul style="list-style-type: none">• Website : http://dukcapil.metrokota.go.id• Facebook : <i>Dinas Dukcapil Kota Metro</i>• WA : <i>082280125386</i>• Instagram : <i>@disdukcapilkotametro</i>

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

		<ol style="list-style-type: none"> 6. Meja Tulis Pelayanan 7. Mesin Antri 8. Card Reader 9. Toilet Bersih 10. Toilet Disabilitas 11. Ruang Laktasi 12. Musik Player 13. Kursi Roda dan Tongkat 14. Alat Bantu Huruf Braille 15. Sarana Bermain Anak 16. Formulir F2.41 17. Ballpoint 18. Komputer aplikasi SIAK versi 80.1.1 19. Printer 20. Meja Tulis Pelayanan 21. Rak Dokumen Permohonan Akta Pencatatan Sipil 22. Halaman parkir terpisah antara roda 2 (dua) dan 4 (empat) Gratis. 23. Pojok rokok. 24. Monitor lacak dokumen. 25. Pengisian daya HP.
3	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penerima berkas memverifikasi dan validasi persyaratan 1 orang. 2. Petugas entry cetak Akta Pengesahan, Pengakuan dan Pengangkatan Anak 1 orang. 3. Petugas yang menyerahkan dokumen Akta Pencatatan Sipil 1 orang.
4	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kompetensi umum yang dibutuhkan sbb : <ul style="list-style-type: none"> - Minimal Pendidikan formal SMA/ D3 - Persyaratan fisik sehat, ramah dan tanggap , teliti 2. Kompetensi Bidang : <ul style="list-style-type: none"> - Berorientasi Pada Pelayanan - Empatik - Komunikatif - Perbaikan Terus – Menerus - Semangat Untuk Berprestasi 3. Kompetensi Skill <ul style="list-style-type: none"> - SDM yang memiliki ketrampilan dan pengetahuan komputer dan aplikasi SIAK
5	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi Atasan Langsung. 2. CCTV 3. Apel Pagi dan Apel Sore, serta Absen 4. Briefing 5. Dilakukan Sistem Pengendalian Internal dan Pengawasan fungsional dari Inspektorat Kota Metro.
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan Sesuai SP dan SOP 2. Sesuai Maklumat Pelayanan 3. Dokumen Akta Pengakuan Anak yang diterbitkan diberikan cepat, tepat lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan secara yuridis formal dan dipergunakan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Alat Pemadam Api Ringan (APAR) - Jalur Evakuasi Darurat Bencana - Kotak P3K - Pengawasan ruang pelayanan dan parkir dilengkapi CCTV. - Jaminan Keamanan Data Pemohon melalui ruang arsip.
8	Evaluasi Kinerja Penyelenggara	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi dan pengawasan terhadap kegiatan dilakukan setiap saat jika terjadi kesalahan dan perubahan atas peraturan pelaksanaan 2. Evaluasi melalui Survei Indek Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dilakukan disetiap semester I dan II 3. Evaluasi melalui monitoring, evaluasi dan pelaporan (Monev) di 22 kelurahan dan 5 Kecamatan

Metro, 06 April 2022
Pimpinan Penyelenggara Pelayanan

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

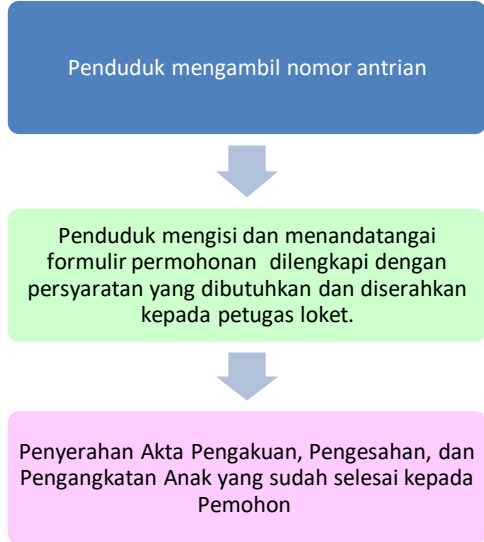
MENGESAHKAN
KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA METRO





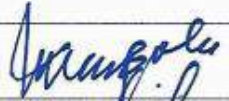
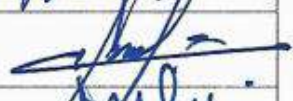
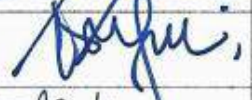
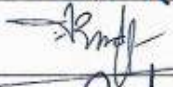
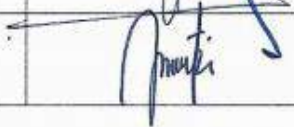
STANDAR PELAYANAN PENCATATAN PENGESAHAN ANAK PENDUDUK YANG DILAHIRKAN SEBELUM ORANG TUANYA MELAKSANAKAN PERKAWINAN SAH MENURUT HUKUM AGAMA ATAU KEPERCAYAAN TERHADAP TUHAN YANG MAHA ESA

Standar Pelayanan Publik Akta Pengesahan Anak Bagian Service Delivery

No	Komponen	Uraian
1	Produk	Pencatatan pengesahan anak Penduduk yang dilahirkan sebelum orang tuanya melaksanakan perkawinan sah menurut hukum agama atau kepercayaan terhadap Tuhan Yang Maha Esa
2	Persyaratan	a. fotokopi salinan penetapan pengadilan; b. kutipan akta kelahiran; dan c. fotokopi KK. d. Mengisi F2-0.1
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	 <pre>graph TD; A[Penduduk mengambil nomor antrian] --> B[Penduduk mengisi dan menandatangani formulir permohonan dilengkapi dengan persyaratan yang dibutuhkan dan diserahkan kepada petugas loket.]; B --> C[Penyerahan Akta Pengakuan, Pengesahan, dan Pengangkatan Anak yang sudah selesai kepada Pemohon];</pre>
4	Jangka Waktu Pelayanan	20 (dua puluh) s/d 30 (tiga puluh) Menit sejak berkas dinyatakan lengkap dan diterima oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro
5	Biaya	Tidak Dikenakan Biaya/ GRATIS , seluruh biaya penerbitan Akta Pengesahan Anak dibebankan kepada Dana Alokasi Khusus Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro dan APBD Kota Metro.
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	1. Pengaduan dan saran lewat Kotak Saran. 2. Saran dan Pengaduan dilakukan secara tertulis kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. 3. Saran dan Pengaduan <ul style="list-style-type: none">• Website : http://dukcapil.metrokota.go.id• Facebook : Dinas Dukcapil Kota Metro• SMS / WA : 082280125386• Instagram : @disdukcapilkotametro

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

		<ol style="list-style-type: none"> 6. Meja Tulis Pelayanan 7. Mesin Antri 8. Card Reader 9. Toilet Bersih 10. Toilet Disabilitas 11. Ruang Laktasi 12. Musik Player 13. Kursi Roda dan Tongkat 14. Alat Bantu Huruf Braille 15. Sarana Bermain Anak 16. Formulir F2.0.1 17. Ballpoint 18. Komputer aplikasi SIAK versi 80.1.1 19. Printer 20. Meja Tulis Pelayanan 21. Rak Dokumen Permohonan Akta Pencatatan Sipil 22. Halaman parkir terpisah antara roda 2 (dua) dan 4 (empat) Gratis. 23. Pojok rokok. 24. Monitor lacak dokumen. 25. Pengisian daya HP.
3	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penerima berkas memverifikasi dan validasi persyaratan 1 orang. 2. Petugas entry cetak Akta Pengesahan, Pengakuan dan Pengangkatan Anak 1 orang. 3. Petugas yang menyerahkan dokumen Akta Pencatatan Sipil 1 orang.
4	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kompetensi umum yang dibutuhkan sbb : <ul style="list-style-type: none"> - Minimal Pendidikan formal SMA/ D3 - Persyaratan fisik sehat, ramah dan tanggap , teliti 2. Kompetensi Bidang : <ul style="list-style-type: none"> - Berorientasi Pada Pelayanan - Empatik - Komunikatif - Perbaikan Terus – Menerus - Semangat Untuk Berprestasi 3. Kompetensi Skill <ul style="list-style-type: none"> - SDM yang memiliki ketrampilan dan pengetahuan komputer dan aplikasi SIAK
5	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi Atasan Langsung. 2. CCTV 3. Apel Pagi dan Apel Sore, serta Absen 4. Briefing 5. Dilakukan Sistem Pengendalian Internal dan Pengawasan fungsional dari Inspektorat Kota Metro.
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan Sesuai SP dan SOP 2. Sesuai Maklumat Pelayanan 3. Dokumen Akta Pengakuan Anak yang diterbitkan diberikan cepat, tepat lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan secara yuridis formal dan dipergunakan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Alat Pemadam Api Ringan (APAR) - Jalur Evakuasi Darurat Bencana - Kotak P3K - Pengawasan ruang pelayanan dan parkir dilengkapi CCTV. - Jaminan Keamanan Data Pemohon melalui ruang arsip.
8	Evaluasi Kinerja Penyelenggara	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi dan pengawasan terhadap kegiatan dilakukan setiap saat jika terjadi kesalahan dan perubahan atas peraturan pelaksanaan 2. Evaluasi melalui Survei Indek Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dilakukan disetiap semester I dan II 3. Evaluasi melalui monitoring, evaluasi dan pelaporan (Monev) di 22 kelurahan dan 5 Kecamatan

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

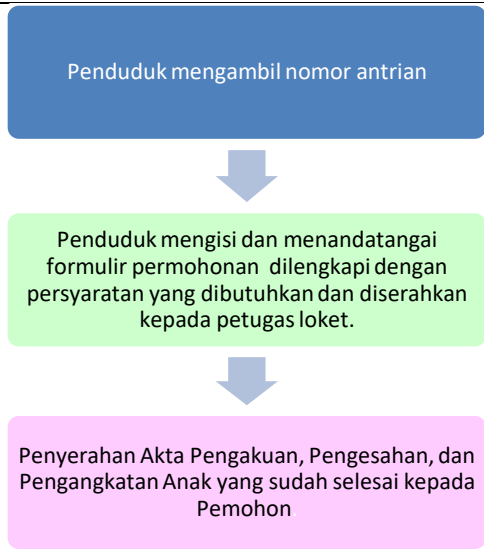
MENGESAHKAN
KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA METRO





STANDAR PELAYANAN AKTA PENGAKUAN, PENGESAHAN, DAN PENGANGKATAN ANAK

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

No	Komponen	Uraian
1	Produk	<ol style="list-style-type: none">1. AKTA PENGAKUAN ANAK2. AKTA PENGESAHAN ANAK3. AKTA PENGANGKATAN ANAK
2	Persyaratan	<p>A. AKTA PENGAKUAN ANAK Mengisi Formulir F2.01 dengan melampirkan :</p> <ol style="list-style-type: none">1. Surat pengakuan anak dari ayah biologis yang disetujui oleh ibu kandung..2. Kutipan akta kelahiran3. Fotocopy KK dan KTP Orang tua Kandung <p>B. AKTA PENGESAHAN ANAK Mengisi Formulir F2.01 dengan melampirkan :</p> <ol style="list-style-type: none">1. Kutipan Akta Kelahiran.2. Asli dan Fotocopy kutipan Akta Perkawinan3. Asli dan Fotocopy KK dan KTP pemohon. <p>C. AKTA PENGANGKATAN ANAK Mengisi Formulir F2.01 dengan melampirkan :</p> <ol style="list-style-type: none">1. Surat Penetapan Pengadilan tentang pengangkatan anak.2. KK dan KTP orang tua yang mengangkat dan orang tua kandung3. Kutipan Akta Kelahiran.
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	 <pre>graph TD; A[Penduduk mengambil nomor antrian] --> B[Penduduk mengisi dan menandatangani formulir permohonan dilengkapi dengan persyaratan yang dibutuhkan dan diserahkan kepada petugas loket.]; B --> C[Penyerahan Akta Pengakuan, Pengesahan, dan Pengangkatan Anak yang sudah selesai kepada Pemohon];</pre>
4	Jangka Waktu Pelayanan	20 (dua puluh) s/d 30 (tiga puluh) Menit sejak berkas dinyatakan lengkap dan diterima oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro
5	Biaya	Tidak Dikenakan Biaya/ GRATIS , seluruh biaya penerbitan Akta Pengesahan, Pengakuan dan Pengangkatan Anak dibebankan kepada Dana Alokasi Khusus Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro dan APBD Kota Metro.

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

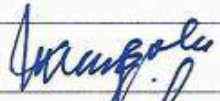



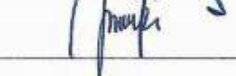
Standar Pelayanan Publik Akta Pengakuan, Pengesahan dan Pengangkatan Anak Bagian *Manufacturing*

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

		<p>q. Peraturan Walikota Metro Nomor 13 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Metro Nomor 06 Tahun 2016 Tentang Tatacara Penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA)</p> <p>r. Peraturan Walikota Metro Nomor 25 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.</p>
2	Sarana Prasarana / fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Gedung Pelayanan yang Representatif 2. Ruang Ber AC 3. Kursi Tunggu 4. Televisi 5. WIFI 6. Meja Tulis Pelayanan 7. Mesin Antri 8. Card Reader 9. Toilet Bersih 10. Toilet Disabilitas 11. Ruang Laktasi 12. Musik Player 13. Kursi Roda dan Tongkat 14. Sarana Bermain Anak 15. Formulir F2.41 16. Ballpoint 17. Komputer aplikasi SIAK versi 7.3.4 18. Printer 19. Meja Tulis Pelayanan 20. Rak Dokumen Permohonan Akta Pencatatan Sipil 21. Halaman pakir terpisah antara roda 2 (dua) dan 4 (empat) Gratis. 22. Pojok rokok. 23. Monitor lacak dokumen. 24. Pengisian daya HP.
3	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penerima berkas memverifikasi dan validasi persyaratan 1 orang. 2. Petugas entry cetak Akta Pengesahan, Pengakuan dan Pengangkatan Anak 1 orang. 3. Petugas yang menyerahkan dokumen Akta Pencatatan Sipil 1 orang.
4	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kompetensi umum yang dibutuhkan sbb : <ul style="list-style-type: none"> - Minimal Pendidikan formal SMA/ D3 - Persyaratan fisik sehat, ramah dan tanggap , teliti 2. Kompetensi Bidang : <ul style="list-style-type: none"> - Berorientasi Pada Pelayanan - Empatik - Komunikatif - Perbaikan Terus – Menerus - Semangat Untuk Berprestasi 3. Kompetensi Skill <ul style="list-style-type: none"> - SDM yang memiliki ketrampilan dan pengetahuan komputer dan aplikasi SIAK
5	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi Atasan Langsung. 2. CCTV 3. Apel Pagi dan Apel Sore, serta Absen 4. Briefing 5. Dilakukan Sistem Pengendalian Internal dan Pengawasan fungsional dari Inspektorat Kota Metro.
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan Sesuai SP dan SOP 2. Sesuai Maklumat Pelayanan 3. Dokumen Akta Pengesahan, Pengakuan dan Pengangkatan Anak yang diterbitkan diberikan cepat, tepat lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan secara yuridis formal dan dipergunakan.

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

Metro, 06 April 2022
Pimpinan Penyelenggara Pelayanan

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

MENGESAHKAN
KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA METRO





STANDAR PELAYANAN PENCATATAN PERUBAHAN NAMA PENDUDUK

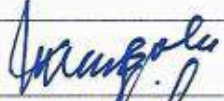


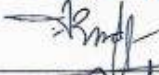
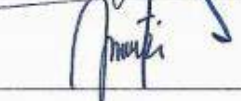
Standar Pelayanan Publik Penerbitan Surat Keterangan Ganti Nama Bagian *Service Delivery*

No	Komponen	Uraian
1	Produk	Pencatatan perubahan nama Penduduk
2	Persyaratan	a. fotokopi salinan penetapan pengadilan negeri; b. mengisi Form F2-0.1 c. kutipan akta Pencatatan Sipil; d. fotokopi KK; dan e. fotokopi Dokumen Perjalanan bagi OA.
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<pre>graph TD; A[Pemohon Mengambil no antrian] --> B[Penduduk mengisi dan menandatangani formulir permohonan dengan melampirkan persyaratan]; B --> C[Penyerahan Surat Keterangan Ganti Nama yang sudah selesai kepada Pemohon.];</pre>
4	Jangka Waktu Pelayanan	20 (dua puluh) s/d 30 (tiga puluh) Menit sejak berkas dinyatakan lengkap dan diterima oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro
5	Biaya	Tidak Dikenakan Biaya/ GRATIS , seluruh biaya penerbitan Surat Keterangan Ganti Nama dibebankan kepada Dana Alokasi Khusus Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro.
	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ol style="list-style-type: none">1. Pengaduan dan saran lewat Kotak Saran.2. Saran dan Pengaduan dilakukan secara tertulis kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.3. Saran dan Pengaduan<ul style="list-style-type: none">• Website : http://dukcapil.metrokota.go.id• Facebook : <i>Dinas Dukcapil Kota Metro</i>• WA : 082280125386• Instagram : <i>@disdukcapilkotametro</i>

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

		<ol style="list-style-type: none"> 7. Mesin Antri 8. Card Reader 9. Toilet Bersih 10. Toilet Disabilitas 11. Ruang Laktasi 12. Musik Player 13. Kursi Roda dan Tongkat 14. Alat Bantu Huruf Braille 15. Sarana Bermain Anak 16. Formulir F2.01 17. Ballpoint 18. Komputer aplikasi SIAK versi 80.1.1 19. Printer 20. Meja Tulis Pelayanan 21. Rak Dokumen Permohonan Akta Pencatatan Sipil. 22. Halaman parkir terpisah antara roda 2 (dua) dan 4 (empat) Gratis. 23. Pojok rokok. 24. Monitor lacak dokumen. 25. Pengisian daya HP.
3	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penerima berkas memverifikasi dan validasi persyaratan 1 orang. 2. Petugas entry Surat Keterangan Perubahan Nama 1 orang. 3. Petugas yang menyerahkan dokumen Surat Keterangan Ganti Nama 1 orang.
4	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kompetensi umum yang dibutuhkan sbb : <ul style="list-style-type: none"> - Minimal Pendidikan formal SMA/ D3 - Persyaratan fisik sehat, ramah dan tanggap , teliti 2. Kompetensi Bidang : <ul style="list-style-type: none"> - Berorientasi Pada Pelayanan - Empatik - Komunikatif - Perbaikan Terus – Menerus - Semangat Untuk Berprestasi 3. Kompetensi Skill <ul style="list-style-type: none"> - SDM yang memiliki ketrampilan dan pengetahuan komputer dan aplikasi SIAK
5	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi Atasan Langsung. 2. CCTV 3. Apel Pagi dan Apel Sore, serta Absen 4. Briefing 5. Dilakukan Sistem Pengendalian Internal dan Pengawasan fungsional dari Inspektorat Kota Metro.
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan Sesuai SP dan SOP 2. Sesuai Maklumat 3. Dokumen Surat Keterangan Perubahan Nama yang diterbitkan diberikan cepat, tepat lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan secara yuridis formal dan dipergunakan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Alat Pemadam Api Ringan (APAR) - Jalur Evakuasi Darurat Bencana - Kotak P3K - Pengawasan ruang pelayanan dan parkir dilengkapi CCTV - Jaminan Keamanan Data Pemohon melalui ruang arsip.
8	Evaluasi Kinerja Penyelenggara	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi dan pengawasan terhadap kegiatan dilakukan setiap saat jika terjadi kesalahan dan perubahan atas peraturan pelaksanaan 2. Evaluasi melalui Survai Indek Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dilakukan disetiap semester I dan II 3. Evaluasi melalui monitoring, evaluasi dan pelaporan (Monev) di 22 kelurahan dan 5 Kecamatan

Metro, 06 April 2022
Pimpinan Penyelenggara Pelayanan

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

MENGESAHKAN
KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA METRO





STANDAR PELAYANAN

PENCATATAN PEMBETULAN AKTA PENCATATAN SIPIL DENGAN PERMOHONAN DARI SUBJEK AKTA DI WILAYAH NKRI

Standar Pelayanan Publik Penerbitan Kutipan ke II Bagian Service Delivery

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Produk	Pencatatan pembetulan Akta Pencatatan Sipil dengan permohonan dari subjek akta di wilayah NKRI
2	Persyaratan	a. fotokopi dokumen autentik yang menjadi persyaratan pembuatan Akta Pencatatan Sipil; dan b. kutipan akta Pencatatan Sipil dimana terdapat kesalahan tulis redaksional. c. Mengisi Form F2.0.1
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<pre>graph TD; A[Pemohon Mengambil no antrian] --> B[Penduduk mengisi dan menandatangani formulir permohonan serta melengkapi persyaratan]; B --> C[Penyerahan dokumen yang sudah selesai kepada Pemohon.];</pre>
4	Jangka Waktu Pelayanan	20 (dua puluh) s/d 30 (tiga puluh) Menit sejak berkas dinyatakan lengkap dan diterima oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro
5	Biaya	Tidak Dikenakan Biaya/ GRATIS , seluruh biaya penerbitan Pencatatan Pembetulan Akta Pencatatan Sipil dibebankan kepada Dana Alokasi Khusus Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro.
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	1. Pengaduan dan saran lewat Kotak Saran. 2. Saran dan Pengaduan dilakukan secara tertulis kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. 3. Saran dan Pengaduan <ul style="list-style-type: none">• Website : http://dukcapil.metrokota.go.id• Facebook : <i>Dinas Dukcapil Kota Metro</i>• WA : 082280125386• Instagram : <i>@disdukcapilkotametro</i>




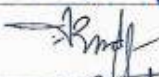
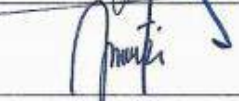
Standar Pelayanan Publik Penerbitan Kutipan ke II Bagian *Manufacturing*

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

		<ol style="list-style-type: none"> 5. WIFI 6. Meja Tulis Pelayanan 7. Mesin Antri 8. Card Reader 9. Toilet Bersih 10. Toilet Disabilitas 11. Ruang Laktasi 12. Musik Player 13. Kursi Roda dan Tongkat 14. Alat Bantu Huruf Braille 15. Sarana Bermain Anak 16. Formulir F2.41 17. Ballpoint 18. Komputer aplikasi SIAK versi 80.1.1 19. Printer 20. Meja Tulis Pelayanan 21. Rak Dokumen Permohonan Akta Pencatatan Sipil 22. Halaman parkir terpisah antara roda 2 (dua) dan 4 (empat) Gratis. 23. Pojok rokok. 24. Monitor lacak dokumen. 25. Pengisian daya HP.
3	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penerima berkas memverifikasi dan validasi persyaratan 1 orang. 2. Petugas entry cetak Pembetulan Akta Pencatatan Sipil 1 orang. 3. Petugas yang menyerahkan dokumen bio data kependudukan 1 orang.
4	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kompetensi umum yang dibutuhkan sbb : <ul style="list-style-type: none"> - Minimal Pendidikan formal SMA/ D3 - Persyaratan fisik sehat, ramah dan tanggap , teliti 2. Kompetensi Bidang : <ul style="list-style-type: none"> - Berorientasi Pada Pelayanan - Empatik - Komunikatif - Perbaikan Terus – Menerus - Semangat Untuk Berprestasi 3. Kompetensi Skill <ul style="list-style-type: none"> - SDM yang memiliki ketrampilan dan pengetahuan komputer dan aplikasi SIAK
5	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi Atasan Langsung. 2. CCTV 3. Apel Pagi dan Apel Sore, serta Absen 4. Briefing 5. Dilakukan Sistem Pengendalian Internal dan Pengawasan fungsional dari Inspektorat Kota Metro.
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan Sesuai SP dan SOP 2. Sesuai Maklumat Pelayanan 3. Dokumen Pencatatan Pembetulan Akta Pencatatan Sipil yang diterbitkan diberikan cepat, tepat lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan dan dipergunakan. 4. Pencatatan Pembetulan Akta Pencatatan Sipil dapat dipertanggungjawabkan secara yuridis formal oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Alat Pemadam Api Ringan (APAR) - Jalur Evakuasi Darurat Bencana - Kotak P3K - Pengawasan ruang pelayanan dan parkir dilengkapi CCTV - Jaminan Keamanan Data Pemohon melalui ruang arsip.

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

Metro, 06 April 2022
Pimpinan Penyelenggara Pelayanan

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

MENGESAHKAN
KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA METRO





STANDAR PELAYANAN PENCATATAN PEMBATALAN AKTA PENCATATAN SIPIL BAGI PENDUDUK

Standar Pelayanan Publik Penerbitan Kutipan ke II Bagian Service Delivery

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Produk	Pencatatan pembatalan akta Pencatatan Sipil bagi Penduduk
2	Persyaratan	a. fotokopi salinan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap; b. kutipan akta Pencatatan Sipil yang dibatalkan; dan c. fotokopi KK. d. Mengisi Form F2-0.1
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<pre>graph TD; A[Pemohon Mengambil no antrian] --> B[Penduduk mengisi dan menandatangani formulir permohonan serta melengkapi persyaratan]; B --> C[Penyerahan dokumen yang sudah selesai kepada Pemohon.];</pre>
4	Jangka Waktu Pelayanan	20 (dua puluh) s/d 30 (tiga puluh) Menit sejak berkas dinyatakan lengkap dan diterima oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro
5	Biaya	Tidak Dikenakan Biaya/ GRATIS , seluruh biaya penerbitan Surat Keterangan Pembatalan Akta Pencatatan Sipil dibebankan kepada Dana Alokasi Khusus Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro.
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	1. Pengaduan dan saran lewat Kotak Saran. 2. Saran dan Pengaduan dilakukan secara tertulis kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. 3. Saran dan Pengaduan <ul style="list-style-type: none">• Website : http://dukcapil.metrokota.go.id• Facebook : <i>Dinas Dukcapil Kota Metro</i>• WA : 082280125386• Instagram : <i>@disdukcapilkotametro</i>





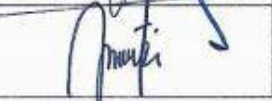
Standar Pelayanan Publik Penerbitan Kutipan ke II Bagian *Manufacturing*

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

		<ol style="list-style-type: none"> 5. WIFI 6. Meja Tulis Pelayanan 7. Mesin Antri 8. Card Reader 9. Toilet Bersih 10. Toilet Disabilitas 11. Ruang Laktasi 12. Musik Player 13. Kursi Roda dan Tongkat 14. Alat Bantu Huruf Braille 15. Sarana Bermain Anak 16. Formulir F2.41 17. Ballpoint 18. Komputer aplikasi SIAK versi 80.1.1 19. Printer 20. Meja Tulis Pelayanan 21. Rak Dokumen Permohonan Akta Pencatatan Sipil 22. Halaman parkir terpisah antara roda 2 (dua) dan 4 (empat) Gratis. 23. Pojok rokok. 24. Monitor lacak dokumen. 25. Pengisian daya HP.
3	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penerima berkas memverifikasi dan validasi persyaratan 1 orang. 2. Petugas entry cetak Kutipan ke II Akta Pencatatan Sipil 1 orang. 3. Petugas yang menyerahkan dokumen bio data kependudukan 1 orang.
4	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kompetensi umum yang dibutuhkan sbb : <ul style="list-style-type: none"> - Minimal Pendidikan formal SMA/ D3 - Persyaratan fisik sehat, ramah dan tanggap , teliti 2. Kompetensi Bidang : <ul style="list-style-type: none"> - Berorientasi Pada Pelayanan - Empatik - Komunikatif - Perbaikan Terus – Menerus - Semangat Untuk Berprestasi 3. Kompetensi Skill <ul style="list-style-type: none"> - SDM yang memiliki ketrampilan dan pengetahuan komputer dan aplikasi SIAK
5	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi Atasan Langsung. 2. CCTV 3. Apel Pagi dan Apel Sore, serta Absen 4. Briefing 5. Dilakukan Sistem Pengendalian Internal dan Pengawasan fungsional dari Inspektorat Kota Metro.
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan Sesuai SP dan SOP 2. Sesuai Maklumat Pelayanan 3. Dokumen Surat Keterangan Pembatalan Akta Pencatatan Sipil yang diterbitkan diberikan cepat, tepat lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan dan dipergunakan. 4. Surat Keterangan Pembatalan Akta Pencatatan Sipil dapat dipertanggungjawabkan secara yuridis formal oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Alat Pemadam Api Ringan (APAR) - Jalur Evakuasi Darurat Bencana - Kotak P3K - Pengawasan ruang pelayanan dan parkir dilengkapi CCTV - Jaminan Keamanan Data Pemohon melalui ruang arsip.

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

Metro, 06 April 2022
Pimpinan Penyelenggara Pelayanan

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

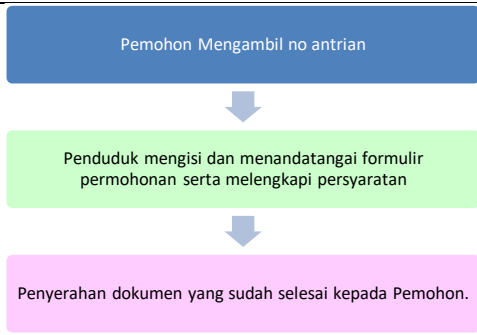
MENGESAHKAN
KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA METRO





STANDAR PELAYANAN PENCATATAN PEMBATALAN AKTA PENCATATAN SIPIL TANPA MELALUI PENETAPAN PENGADILAN / CONTRARIUS ACTUS

Standar Pelayanan Publik Penerbitan Kutipan ke II Bagian Service Delivery

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Produk	Pencatatan Pembatalan Akta Pencatatan Sipil Tanpa Melalui Penetapan Pengadilan/ Contrarius Actus
2	Persyaratan	a. kutipan akta Pencatatan Sipil yang dibatalkan; b. fotokopi dokumen pendukung yang menguatkan pembatalan; c. fotokopi KK; atau d. surat pernyataan tanggung jawab mutlak
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	 <pre>graph TD; A[Pemohon Mengambil no antrian] --> B[Penduduk mengisi dan menandatangani formulir permohonan serta melengkapi persyaratan]; B --> C[Penyerahan dokumen yang sudah selesai kepada Pemohon.];</pre>
4	Jangka Waktu Pelayanan	20 (dua puluh) s/d 30 (tiga puluh) Menit sejak berkas dinyatakan lengkap dan diterima oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro
5	Biaya	Tidak Dikenakan Biaya/ GRATIS , seluruh biaya penerbitan Surat Keterangan Pembatalan Akta Pencatatan Sipil dibebankan kepada Dana Alokasi Khusus Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro.
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	1. Pengaduan dan saran lewat Kotak Saran. 2. Saran dan Pengaduan dilakukan secara tertulis kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. 3. Saran dan Pengaduan • Website : http://dukcapil.metrokota.go.id • Facebook : <i>Dinas Dukcapil Kota Metro</i> • WA : 082280125386 • Instagram : @disdukcapilkotametro


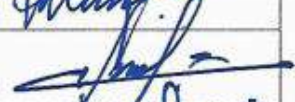

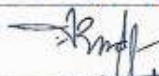
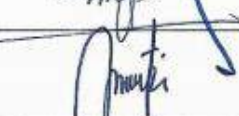
Standar Pelayanan Publik Penerbitan Kutipan ke II Bagian *Manufacturing*

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

		<ol style="list-style-type: none"> 4. Televisi 5. WIFI 6. Meja Tulis Pelayanan 7. Mesin Antri 8. Card Reader 9. Toilet Bersih 10. Toilet Disabilitas 11. Ruang Laktasi 12. Musik Player 13. Kursi Roda dan Tongkat 14. Alat Bantu Huruf Braille 15. Sarana Bermain Anak 16. Formulir F2.41 17. Ballpoint 18. Komputer aplikasi SIAK versi 80.1.1 19. Printer 20. Meja Tulis Pelayanan 21. Rak Dokumen Permohonan Akta Pencatatan Sipil 22. Halaman parkir terpisah antara roda 2 (dua) dan 4 (empat) Gratis. 23. Pojok rokok. 24. Monitor lacak dokumen. 25. Pengisian daya HP.
3	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penerima berkas memverifikasi dan validasi persyaratan 1 orang. 2. Petugas entry cetak Surat Keterangan Pembatalan Akta Pencatatan Sipil 1 orang. 3. Petugas yang menyerahkan dokumen bio data kependudukan 1 orang.
4	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kompetensi umum yang dibutuhkan sbb : <ul style="list-style-type: none"> - Minimal Pendidikan formal SMA/ D3 - Persyaratan fisik sehat, ramah dan tanggap , teliti 2. Kompetensi Bidang : <ul style="list-style-type: none"> - Berorientasi Pada Pelayanan - Empatik - Komunikatif - Perbaikan Terus – Menerus - Semangat Untuk Berprestasi 3. Kompetensi Skill <ul style="list-style-type: none"> - SDM yang memiliki ketrampilan dan pengetahuan komputer dan aplikasi SIAK
5	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi Atasan Langsung. 2. CCTV 3. Apel Pagi dan Apel Sore, serta Absen 4. Briefing 5. Dilakukan Sistem Pengendalian Internal dan Pengawasan fungsional dari Inspektorat Kota Metro.
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan Sesuai SP dan SOP 2. Sesuai Maklumat Pelayanan 3. Dokumen Surat Keterangan Pembatalan Akta Pencatatan Sipil yang diterbitkan diberikan cepat, tepat lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan dan dipergunakan. 4. Surat Keterangan Pembatalan Akta Pencatatan Sipil dapat dipertanggungjawabkan secara yuridis formal oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Alat Pemadam Api Ringan (APAR) - Jalur Evakuasi Darurat Bencana - Kotak P3K - Pengawasan ruang pelayanan dan parkir dilengkapi CCTV - Jaminan Keamanan Data Pemohon melalui ruang arsip.

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

Metro, 06 April 2022
Pimpinan Penyelenggara Pelayanan

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

MENGESAHKAN
KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA METRO





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

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

No	Komponen	Uraian
1	Produk	SURAT TANDA LAPORAN AKTA PENCATATAN SIPIL LUAR NEGERI
2	Persyaratan	Mengisi formulir F2.01 untuk Pelaporan kelahiran dan Formulir F2.32 untuk pelaporan kematian dengan melampirkan <ol style="list-style-type: none">Akta Pencatatan Sipil yang dilegalisasi oleh Kementerian Luar NegeriAkta Pencatatan Sipil yang diterjemahkan oleh Penterjemah resmi dan tersumpahKTP dan KKPasporPas Photo 4x6 berdampingan untuk Pelaporan Perkawinan
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<pre>graph TD; A[Pemohon Mengambil no antrian] --> B[Penduduk mengisi dan menandatangani formulir permohonan]; B --> C[Penyerahan dokumen yang sudah selesai kepada Pemohon.];</pre>
4	Jangka Waktu Pelayanan	20 (dua puluh) s/d 30 (tiga puluh) Menit sejak berkas dinyatakan lengkap dan diterima oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro
5	Biaya	Tidak Dikenakan Biaya/ GRATIS , disebabkan seluruh biaya penerbitan Surat Tanda Laporan Pencatatan Sipil di Luar Negeri dibebankan kepada Dana Alokasi Khusus Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro dan APBD Kota Metro.
	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ol style="list-style-type: none">Pengaduan dan saran lewat Kotak Saran.Saran dan Pengaduan dilakukan secara tertulis kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.Saran dan Pengaduan<ul style="list-style-type: none">Website : http://dukcapil.metrokota.go.idFacebook : Dinas Dukcapil Kota MetroSMS / WA : 082269099799Instagram : @disdukcapilkotametro

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



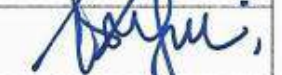


No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> a. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik; b. Undang – Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan; c. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Adminstrasi Kependudukan. d. Perpres Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; e. Permendagri Nomor 12 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pencatatan Perkawinan dan Pelaporan Akta yang diterbitkan Negara Lain. f. Permendagri Nomor 19 Tahun 2012 tentang Pedoman Pendokumentasian Hasil Pendaftaran Penduduk Pencatatan Sipil; g. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2012 Tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan; h. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan; i. Permendagri Nomor 14 Tahun 2015 tentang Pedoman Pendataan Penduduk Nonpermanen. j. Permendagri No.2 Tahun 2016 Tentang Kartu Identitas Anak (KIA); k. Permendagri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Adminstrasi Kependudukan. l. Permendagri Nomor 108 Tahun 2018 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; m. Permendagri Nomor 109 Tahun 2018 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil Peraturan. n. Permendagri Nomor 07 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring. o. Permendagri Nomor 96 Tahun 2019 Tentang Pendataan dan Penerbitan Dokumen Kependudukan bagi Penduduk Rentan Administrasi Kependudukan. p. Peraturan Daerah Kota Metro Nomor 12 Tahun 2018 tentang perubahan kedua atas Peraturan Daerah Kota Metro Nomor 5 Tahun 2011 Tentang Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; q. Peraturan Walikota Metro Nomor 12 Tahun 2018 Tentang Percepatan Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil Melalui Program Nyesak/Mencari, Nyesung/ Menjemput dan Ngattak/Mengantar . r. Peraturan Walikota Metro Nomor 13 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Metro Nomor 06 Tahun 2016 Tentang Tatacara Penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA)

		s. Peraturan Walikota Metro Nomor 25 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.
2	Sarana Prasarana / fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Gedung Pelayanan yang Representatif 2. Ruang Ber AC 3. Kursi Tunggu 4. Televisi 5. WIFI 6. Meja Tulis Pelayanan 7. Mesin Antri 8. Card Reader 9. Toilet Bersih 10. Toilet Disabilitas 11. Ruang Laktasi 12. Musik Player 13. Kursi Roda dan Tongkat 14. Sarana Bermain Anak 15. Formulir F2.41 16. Ballpoint 17. Komputer aplikasi SIAK versi 7.3.4 18. Printer 19. Meja Tulis Pelayanan 20. Rak Dokumen Permohonan Akta Pencatatan Sipil. 21. Halaman parkir terpisah antara roda 2 (dua) dan 4 (empat) Gratis. 22. Pojok rokok. 23. Monitor lacak dokumen. 24. Pengisian daya HP.
3	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penerima berkas memverifikasi dan validasi persyaratan 1 orang. 2. Petugas entry cetak Surat Tanda Bukti Pelaporan Pencatatan Sipil Luar Negeri 1 orang. 3. Petugas yang menyerahkan dokumen biodata kependudukan 1 orang.
4	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kompetensi umum yang dibutuhkan sbb : <ul style="list-style-type: none"> - Minimal Pendidikan formal SMA/ D3 - Persyaratan fisik sehat, ramah dan tanggap , teliti 2. Kompetensi Bidang : <ul style="list-style-type: none"> - Berorientasi Pada Pelayanan - Empatik - Komunikatif - Perbaikan Terus – Menerus - Semangat Untuk Berprestasi 3. Kompetensi Skill <ul style="list-style-type: none"> - SDM yang memiliki ketrampilan dan pengetahuan komputer dan aplikasi SIAK
5	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi Atasan Langsung. 2. Dilakukan Sistem Pengendalian Internal dan Pengawasan fungsional dari Inspektorat Kota Metro.
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan Sesuai SP dan SOP 2. Sesuai Maklumat Pelayanan 3. Dokumen Surat Tanda Bukti Pelaporan Pencatatan Sipil Luar Negeri yang diterbitkan diberikan cepat, tepat lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Surat Tanda Laporan Pencatatan Sipil di Luar Negeri dapat dipertanggungjawabkan secara yuridis formal oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. - Alat Pemadam Api Ringan (APAR) - Jalur Evakuasi Darurat Bencana - Kotak P3K - Pengawasan ruang pelayanan dan parkir dilengkapi CCTV - Jaminan Keamanan Data Pemohon melalui ruang arsip.

8	Evaluasi Kinerja Penyelenggara	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi dan pengawasan terhadap kegiatan dilakukan setiap saat jika terjadi kesalahan dan perubahan atas peraturan pelaksanaan 2. Evaluasi melalui Survai Indek Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dilakukan disetiap semester I dan II 3. Evaluasi melalui monitoring, evaluasi dan pelaporan (Monev) di 22 kelurahan dan 5 Kecamatan
---	--------------------------------	--

Metro, 06 April 2022

Pimpinan Penyelenggara Pelayanan

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

MENGESAHKAN
 KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
 PENCATATAN SIPIL KOTA METRO





STANDAR PELAYANAN PENCATATAN PERUBAHAN STATUS KEWARGANEGARAAN WNA MENJADI WNI DI WILAYAH NEGARA KESATUAN REPUBLIK INDONESIA

Standar Pelayanan Publik Perubahan Status Kewarganegaraan Bagian Service Delivery

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Produk	Pencatatan Perubahan Status Kewarganegaraan WNA menjadi WNI di wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia
2	Persyaratan	a. Fotokopi Petikan Keputusan Presiden tentang pewarganegaraan atau petikan Keputusan Menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang hukum tentang perubahan status kewarganegaraan; b. Berita acara pengucapan sumpah atau pernyataan janji setia; c. Kutipan Akta Pencatatan Sipil Asli; d. KK Asli; e. KTP-el Asli; dan f. Fotokopi Dokumen Perjalanan.
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<pre>graph TD; A[Pemohon Mengambil no antrian] --> B[Penduduk mengisi dan menandatangani formulir permohonan dan melengkapi prsyarat]; B --> C[Penyerahan dokumen yang sudah selesai kepada Pemohon.];</pre>
4	Jangka Waktu Pelayanan	20 (dua puluh) s/d 30 (tiga puluh) Menit sejak berkas dinyatakan lengkap dan diterima oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro
5	Biaya	Tidak Dikenakan Biaya/ GRATIS , seluruh biaya penerbitan Perubahan Status Kewarganegaraan dibebankan kepada Dana Alokasi Khusus Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro dan APBD Kota Metro.
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	1. Pengaduan dan saran lewat Kotak Saran. 2. Saran dan Pengaduan dilakukan secara tertulis kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. 3. Saran dan Pengaduan <ul style="list-style-type: none">• Website : http://dukcapil.metrokota.go.id• Facebook : <i>Dinas Dukcapil Kota Metro</i>• WA : <i>082280125386</i>• Instagram : <i>@disdukcapilkotametro</i>






Standar Pelayanan Publik Perubahan Status Kewarganegaraan Bagian *Manufacturing*

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

		<ol style="list-style-type: none"> 5. WIFI 6. Meja Tulis Pelayanan 7. Mesin Antri 8. Card Reader 9. Toilet Bersih 10. Toilet Disabilitas 11. Ruang Laktasi 12. Musik Player 13. Kursi Roda dan Tongkat 14. Alat Bantu Huruf Braille 15. Sarana Bermain Anak 16. Formulir F2.0.1 17. Ballpoint 18. Komputer aplikasi SIAK versi 80.1.1 19. Printer 20. Meja Tulis Pelayanan 21. Rak Dokumen Permohonan Akta Pencatatan Sipil. 22. Halaman parkir terpisah antara roda 2 (dua) dan 4 (empat) Gratis. 23. Pojok rokok. 24. Monitor lacak dokumen. 25. Pengisian daya HP.
3	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penerima berkas memverifikasi dan validasi persyaratan 1 orang. 2. Petugas entry cetak Surat Keterangan Status Kewarganegaraan 1 orang. 3. Petugas yang menyerahkan dokumen bio data kependudukan 1 orang.
4	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kompetensi umum yang dibutuhkan sbb : <ul style="list-style-type: none"> - Minimal Pendidikan formal SMA/ D3 - Persyaratan fisik sehat, ramah dan tanggap , teliti 2. Kompetensi Bidang : <ul style="list-style-type: none"> - Berorientasi Pada Pelayanan - Empatik - Komunikatif - Perbaikan Terus – Menerus - Semangat Untuk Berprestasi 3. Kompetensi Skill <ul style="list-style-type: none"> - SDM yang memiliki ketrampilan dan pengetahuan komputer dan aplikasi SIAK
5	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi Atasan Langsung. 2. CCTV 3. Apel Pagi dan Apel Sore, serta Absen 4. Briefing 5. Dilakukan Sistem Pengendalian Internal dan Pengawasan fungsional dari Inspektorat Kota Metro.
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan Sesuai SP dan SOP 2. Sesuai Maklumat Pelayanan 3. Dokumen Surat Keterangan Status Kewarganegaraan yang diterbitkan diberikan cepat, tepat lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan dan dipergunakan 4. Surat Keterangan Perubahan Status Kewarganegaraan dapat dipertanggungjawabkan secara yuridis formal oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Alat Pemadam Api Ringan (APAR) - Jalur Evakuasi Darurat Bencana - Kotak P3K - Pengawasan ruang pelayanan dan parkir dilengkapi CCTV - Jaminan Keamanan Data Pemohon melalui ruang arsip.

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

Metro, 06 April 2022
Pimpinan Penyelenggara Pelayanan

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

MENGESAHKAN
KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA METRO





STANDAR PELAYANAN PENCATATAN ANAK YANG LAHIR DARI PERKAWINAN CAMPURAN ATAU ANAK BERKEWARGANEGARAAN GANDA (ABG):

Standar Pelayanan Publik Perubahan Status Kewarganegaraan Bagian Service Delivery

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Produk	Pencatatan Anak yang lahir dari perkawinan campuran atau Anak Berkewarganegaraan Ganda (ABG):
2	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none">a. Pencatatan ABG yang telah memiliki Sertifikat bukti pendaftaran ABG.<ul style="list-style-type: none">- Fotokopi Sertifikat Bukti Pendaftaran ABG dari Kantor Imigrasi atau Perwakilan Republik Indonesia- Kutipan Akta Kelahiran Aslib. Pencatatan ABG yang memilih menjadi WNI<ul style="list-style-type: none">a. Fotokopi Keputusan Menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang hukum tentang perubahan status kewarganegaraan;b. Kutipan akta Pencatatan Sipil asli;c. Fotokopi KK bagi Penduduk WNI; danc. Pencatatan ABG yang memilih menjadi WNA.<ul style="list-style-type: none">a. Fotokopi Keputusan Menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang hukum tentang perubahan status kewarganegaraan;b. Kutipan akta Pencatatan Sipil asli;c. Fotokopi KK bagi Penduduk WNI; dand. Pencatatan ABG yang tidak memilih salah satu kewarganegaraan.<ul style="list-style-type: none">a. Fotokopi izin tinggal tetap; danb. Asli kutipan akta kelahiran.
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<div style="text-align: center;"><div style="border: 1px solid black; background-color: #4a7ebb; color: white; padding: 5px; margin-bottom: 10px; border-radius: 5px;">Pemohon Mengambil no antrian</div><div style="text-align: center;">↓</div><div style="border: 1px solid black; background-color: #90ee90; padding: 5px; margin-bottom: 10px; border-radius: 5px;">Penduduk mengisi dan menandatangani formulir permohonan dan melengkapi prsyarat</div><div style="text-align: center;">↓</div><div style="border: 1px solid black; background-color: #ffb6c1; padding: 5px; border-radius: 5px;">Penyerahan dokumen yang sudah selesai kepada Pemohon.</div></div>
4	Jangka Waktu Pelayanan	20 (dua puluh) s/d 30 (tiga puluh) Menit sejak berkas dinyatakan lengkap dan diterima oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro
5	Biaya	Tidak Dikenakan Biaya/ GRATIS , seluruh biaya penerbitan Perubahan Status Kewarganegaraan dibebankan kepada Dana Alokasi Khusus Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro dan APBD Kota Metro.

6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>4. Pengaduan dan saran lewat Kotak Saran.</p> <p>5. Saran dan Pengaduan dilakukan secara tertulis kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.</p> <p>6. Saran dan Pengaduan</p> <ul style="list-style-type: none"> • Website : http://dukcapil.metrokota.go.id • Facebook : <i>Dinas Dukcapil Kota Metro</i> • WA : 082280125386 • Instagram : @disdukcapilkotametro
---	--	--

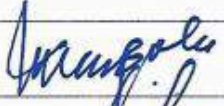

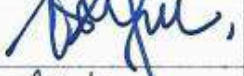
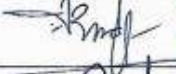
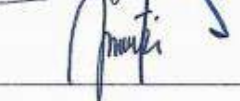
Standar Pelayanan Publik Perubahan Status Kewarganegaraan Bagian *Manufacturing*

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<p>a. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;</p> <p>b. Undang – Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan;</p> <p>c. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Adminstrasi Kependudukan.</p> <p>d. Perpres Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</p> <p>e. Permendagri Nomor 19 Tahun 2012 tentang Pedoman Pendokumentasian Hasil Pendaftaran Penduduk Pencatatan Sipil;</p> <p>f. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2012 Tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan;</p> <p>g. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan;</p> <p>h. Permendagri Nomor 14 Tahun 2015 tentang Pedoman Pendataan Penduduk Nonpermanen.</p> <p>i. Permendagri No.2 Tahun 2016 Tentang Kartu Identitas Anak (KIA);</p> <p>j. Permendagri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Adminstrasi Kependudukan.</p> <p>k. Permendagri Nomor 108 Tahun 2018 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</p> <p>l. Permendagri Nomor 109 Tahun 2018 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil Peraturan.</p> <p>m. Permendagri Nomor 07 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring.</p> <p>n. Permendagri Nomor 96 Tahun 2019 Tentang Pendataan dan Penerbitan Dokumen Kependudukan bagi Penduduk Rentan Administrasi Kependudukan.</p> <p>o. Peraturan Daerah Kota Metro Nomor 12 Tahun 2018 tentang perubahan kedua atas Peraturan Daerah Kota Metro Nomor 5 Tahun 2011 Tentang Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</p> <p>p. Peraturan Walikota Metro Nomor 12 Tahun 2018 Tentang Percepatan Pelayanan Pendaftaran Penduduk</p>

		<p>dan Pencatatan Sipil Melalui Program Nyesak/Mencari, Nyesung/ Menjemput dan Ngattak/Mengantar .</p> <p>q. Peraturan Walikota Metro Nomor 13 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Metro Nomor 06 Tahun 2016 Tentang Tatacara Penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA)</p> <p>r. Peraturan Walikota Metro Nomor 25 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.</p>
2	Sarana Prasarana / fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Gedung Pelayanan yang Representatif 2. Ruang Ber AC 3. Kursi Tunggu 4. Televisi 5. WIFI 6. Meja Tulis Pelayanan 7. Mesin Antri 8. Card Reader 9. Toilet Bersih 10. Toilet Disabilitas 11. Ruang Laktasi 12. Musik Player 13. Kursi Roda dan Tongkat 14. Alat Bantu Huruf Braille 15. Sarana Bermain Anak 16. Formulir F2.0.1 17. Ballpoint 18. Komputer aplikasi SIAK versi 80.1.1 19. Printer 20. Meja Tulis Pelayanan 21. Rak Dokumen Permohonan Akta Pencatatan Sipil. 22. Halaman pakir terpisah antara roda 2 (dua) dan 4 (empat) Gratis. 23. Pojok rokok. 24. Monitor lacak dokumen. 25. Pengisian daya HP.
3	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penerima berkas memverifikasi dan validasi persyaratan 1 orang. 2. Petugas entry cetak Surat Keterangan Status Kewarganegaraan 1 orang. 3. Petugas yang menyerahkan dokumen bio data kependudukan 1 orang.
4	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kompetensi umum yang dibutuhkan sbb : <ul style="list-style-type: none"> - Minimal Pendidikan formal SMA/ D3 - Persyaratan fisik sehat, ramah dan tanggap , teliti 2. Kompetensi Bidang : <ul style="list-style-type: none"> - Berorientasi Pada Pelayanan - Empatik - Komunikatif - Perbaikan Terus – Menerus - Semangat Untuk Berprestasi 3. Kompetensi Skill <ul style="list-style-type: none"> - SDM yang memiliki ketrampilan dan pengetahuan komputer dan aplikasi SIAK
5	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi Atasan Langsung. 2. CCTV 3. Apel Pagi dan Apel Sore, serta Absen 4. Briefing 5. Dilakukan Sistem Pengendalian Internal dan Pengawasan fungsional dari Inspektorat Kota Metro.

6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan Sesuai SP dan SOP 2. Sesuai Maklumat Pelayanan 3. Dokumen Surat Keterangan Status Kewarganegaraan yang diterbitkan diberikan cepat, tepat lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan dan dipergunakan 4. Surat Keterangan Perubahan Status Kewarganegaraan dapat dipertanggungjawabkan secara yuridis formal oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Alat Pemadam Api Ringan (APAR) - Jalur Evakuasi Darurat Bencana - Kotak P3K - Pengawasan ruang pelayanan dan parkir dilengkapi CCTV - Jaminan Keamanan Data Pemohon melalui ruang arsip.
8	Evaluasi Kinerja Penyelenggara	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi dan pengawasan terhadap kegiatan dilakukan setiap saat jika terjadi kesalahan dan perubahan atas peraturan pelaksanaan 2. Evaluasi melalui Survei Indek Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dilakukan disetiap semester I dan II 3. Evaluasi melalui monitoring, evaluasi dan pelaporan (Monev) di 22 kelurahan dan 5 Kecamatan

Metro, 06 April 2022
Pimpinan Penyelenggara Pelayanan

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

MENGESAHKAN
KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA METRO





STANDAR PELAYANAN PENCATATAN PERUBAHAN STATUS KEWARGANEGARAAN WNI MENJADI WNA

Standar Pelayanan Publik Perubahan Status Kewarganegaraan Bagian Service Delivery

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Produk	Pencatatan Perubahan status kewarganegaraan WNI menjadi WNA
2	Persyaratan	a. Fotokopi Petikan Keputusan Menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang hukum tentang perubahan status kewarganegaraan; b. Asli salah satu kutipan akta pencatatan sipil yang dimiliki; dan c. Fotokopi Dokumen Perjalanan Republik Indonesia
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<pre>graph TD; A[Pemohon Mengambil no antrian] --> B[Penduduk mengisi dan menandatangani formulir permohonan dan melengkapi prsyarat]; B --> C[Penyerahan dokumen yang sudah selesai kepada Pemohon.];</pre>
4	Jangka Waktu Pelayanan	20-30 Menit sejak berkas dinyatakan lengkap dan diterima oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro
5	Biaya	Tidak Dikenakan Biaya/ GRATIS , seluruh biaya penerbitan Perubahan Status Kewarganegaraan dibebankan kepada Dana Alokasi Khusus Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro dan APBD Kota Metro.
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	1. Pengaduan dan saran lewat Kotak Saran. 2. Saran dan Pengaduan dilakukan secara tertulis kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. 3. Saran dan Pengaduan <ul style="list-style-type: none">• Website : http://dukcapil.metrokota.go.id• Facebook : <i>Dinas Dukcapil Kota Metro</i>• WA : 082280125386• Instagram : <i>@disdukcapilkotametro</i>

Standar Pelayanan Publik Perubahan Status Kewarganegaraan Bagian *Manufacturing*

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

		<ol style="list-style-type: none"> 5. WIFI 6. Meja Tulis Pelayanan 7. Mesin Antri 8. Card Reader 9. Toilet Bersih 10. Toilet Disabilitas 11. Ruang Laktasi 12. Musik Player 13. Kursi Roda dan Tongkat 14. Alat Bantu Huruf Braille 15. Sarana Bermain Anak 16. Formulir F2.0.1 17. Ballpoint 18. Komputer aplikasi SIAK versi 80.1.1 19. Printer 20. Meja Tulis Pelayanan 21. Rak Dokumen Permohonan Akta Pencatatan Sipil. 22. Halaman parkir terpisah antara roda 2 (dua) dan 4 (empat) Gratis. 23. Pojok rokok. 24. Monitor lacak dokumen. 25. Pengisian daya HP.
3	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penerima berkas memverifikasi dan validasi persyaratan 1 orang. 2. Petugas entry cetak Surat Keterangan Status Kewarganegaraan 1 orang. 3. Petugas yang menyerahkan dokumen bio data kependudukan 1 orang.
4	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kompetensi umum yang dibutuhkan sbb : <ul style="list-style-type: none"> - Minimal Pendidikan formal SMA/ D3 - Persyaratan fisik sehat, ramah dan tanggap , teliti 2. Kompetensi Bidang : <ul style="list-style-type: none"> - Berorientasi Pada Pelayanan - Empatik - Komunikatif - Perbaikan Terus – Menerus - Semangat Untuk Berprestasi 3. Kompetensi Skill <ul style="list-style-type: none"> - SDM yang memiliki ketrampilan dan pengetahuan komputer dan aplikasi SIAK
5	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi Atasan Langsung. 2. CCTV 3. Apel Pagi dan Apel Sore, serta Absen 4. Briefing 5. Dilakukan Sistem Pengendalian Internal dan Pengawasan fungsional dari Inspektorat Kota Metro.
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan Sesuai SP dan SOP 2. Sesuai Maklumat Pelayanan 3. Dokumen Surat Keterangan Status Kewarganegaraan yang diterbitkan diberikan cepat, tepat lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan dan dipergunakan
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Surat Keterangan Perubahan Status Kewarganegaraan dapat dipertanggungjawabkan secara yuridis formal oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. - Alat Pemadam Api Ringan (APAR) - Jalur Evakuasi Darurat Bencana - Kotak P3K - Pengawasan ruang pelayanan dan parkir dilengkapi CCTV - Jaminan Keamanan Data Pemohon melalui ruang arsip.
8	Evaluasi Kinerja Penyelenggara	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi dan pengawasan terhadap kegiatan dilakukan setiap saat jika terjadi kesalahan dan perubahan atas

	<ul style="list-style-type: none"> peraturan pelaksanaan 2. Evaluasi melalui Survai Indek Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dilakukan disetiap semester I dan II 3. Evaluasi melalui monitoring, evaluasi dan pelaporan (Monev) di 22 kelurahan dan 5 Kecamatan
--	---

Metro, 06 April 2022
Pimpinan Penyelenggara Pelayanan

1	Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	:	<i>[Signature]</i>
2	Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	:	<i>[Signature]</i>
3	Kabid Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan (PIAK) dan Pemanfaatan Data	:	<i>[Signature]</i>
4	Kabid Pelayanan Pencatatan Sipil	:	<i>[Signature]</i>
5	Kabid Pelayanan Pendaftaran Penduduk	:	<i>[Signature]</i>

MENGESAHKAN
KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA METRO





STANDAR PELAYANAN PERUBAHAN STATUS KEWARGANEGARAAN DARI WNA KE WNI

Standar Pelayanan Publik Perubahan Status Kewarganegaraan Bagian Service Delivery

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Produk	PERUBAHAN STATUS KEWARGANEGARAAN DARI WNA KE WNI
2	Persyaratan	Mengisi Form Permohonan F20.01 dengan melampirkan: 1. Salinan Keputusan Presiden mengenai perubahan status Kewarganegaraan menjadi WNI. 2. Salinan keputusan Menteri yang bidang tugasnya meliputi urusan Kewarganegaraan. 3. Fotocopy KTP-el 4. Fotocopy KK 5. Fotocopy Surat Nikah/Akta Nikah bagi yang sudah menikah. 6. Fotocopy Pasport
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<pre>graph TD; A[Pemohon Mengambil no antrian] --> B[Penduduk mengisi dan menandatangani formulir permohonan dan melengkapi prsyarat]; B --> C[Penyerahan dokumen yang sudah selesai kepada Pemohon.];</pre>
4	Jangka Waktu Pelayanan	20 (dua puluh) s/d 30 (tiga puluh) Menit sejak berkas dinyatakan lengkap dan diterima oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro
5	Biaya	Tidak Dikenakan Biaya/ GRATIS , seluruh biaya penerbitan Perubahan Status Kewarganegaraan dibebankan kepada Dana Alokasi Khusus Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro dan APBD Kota Metro.
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	1. Pengaduan dan saran lewat Kotak Saran. 2. Saran dan Pengaduan dilakukan secara tertulis kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. 3. Saran dan Pengaduan <ul style="list-style-type: none">• Website : http://dukcapil.metrokota.go.id• Facebook : <i>Dinas Dukcapil Kota Metro</i>• SMS / WA : 082269099799• Instagram : @disdukcapilkotametro

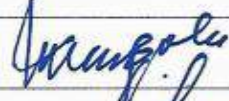

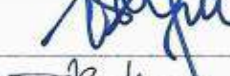


Standar Pelayanan Publik Perubahan Status Kewarganegaraan Bagian *Manufacturing*

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

2	Sarana Prasarana / fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Gedung Pelayanan yang Representatif 2. Ruang Ber AC 3. Kursi Tunggu 4. Televisi 5. WIFI 6. Meja Tulis Pelayanan 7. Mesin Antri 8. Card Reader 9. Toilet Bersih 10. Toilet Disabilitas 11. Ruang Laktasi 12. Musik Player 13. Kursi Roda dan Tongkat 14. Sarana Bermain Anak 15. Formulir F2.41 16. Ballpoint 17. Komputer aplikasi SIAK versi 7.3.4 18. Printer 19. Meja Tulis Pelayanan 20. Rak Dokumen Permohonan Akta Pencatatan Sipil. 21. Halaman parkir terpisah antara roda 2 (dua) dan 4 (empat) Gratis. 22. Pojok rokok. 23. Monitor lacak dokumen. 24. Pengisian daya HP.
3	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penerima berkas memverifikasi dan validasi persyaratan 1 orang. 2. Petugas entry cetak Surat Keterangan Status Kewarganegaraan 1 orang. 3. Petugas yang menyerahkan dokumen bio data kependudukan 1 orang.
4	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kompetensi umum yang dibutuhkan sbb : <ul style="list-style-type: none"> - Minimal Pendidikan formal SMA/ D3 - Persyaratan fisik sehat, ramah dan tanggap , teliti 2. Kompetensi Bidang : <ul style="list-style-type: none"> - Berorientasi Pada Pelayanan - Empatik - Komunikatif - Perbaikan Terus – Menerus - Semangat Untuk Berprestasi 3. Kompetensi Skill <ul style="list-style-type: none"> - SDM yang memiliki ketrampilan dan pengetahuan komputer dan aplikasi SIAK
5	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi Atasan Langsung. 2. CCTV 3. Apel Pagi dan Apel Sore, serta Absen 4. Briefing 5. Dilakukan Sistem Pengendalian Internal dan Pengawasan fungsional dari Inspektorat Kota Metro.
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan Sesuai SP dan SOP 2. Sesuai Maklumat Pelayanan 3. Dokumen Surat Keterangan Status Kewarganegaraan yang diterbitkan diberikan cepat, tepat lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan dan dipergunakan
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Surat Keterangan Perubahan Status Kewarganegaraan dapat dipertanggungjawabkan secara yuridis formal oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. - Alat Pemadam Api Ringan (APAR) - Jalur Evakuasi Darurat Bencana - Kotak P3K - Pengawasan ruang pelayanan dan parkir dilengkapi CCTV - Jaminan Keamanan Data Pemohon melalui ruang arsip.

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

Metro, 06 April 2022
Pimpinan Penyelenggara Pelayanan

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

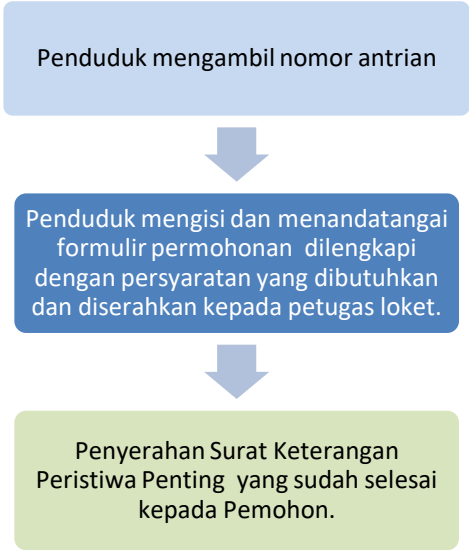
MENGESAHKAN
KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA METRO





STANDAR PELAYANAN SURAT KETERANGAN PERISTIWA PENTING

Standar Pelayanan Publik Penerbitan Surat Keterangan Peristiwa Penting Bagian *Service Delivery*

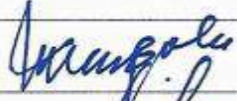

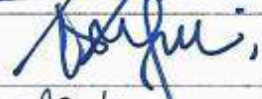
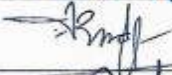
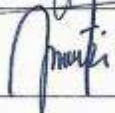
No	Komponen	Uraian
1	Produk	SURAT KETERANGAN PERISTIWA PENTING
2	Persyaratan	Mengisi Formulir F2.01 dengan melampirkan : 1. Penetapan Pengadilan Negeri mengenai Peristiwa Penting lainnya. 2. KTP dan KK 3. Akta Pencatatan Sipil yang berkaitan dengan Peristiwa penting
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	 <pre>graph TD; A[Penduduk mengambil nomor antrian] --> B[Penduduk mengisi dan menandatangani formulir permohonan dilengkapi dengan persyaratan yang dibutuhkan dan diserahkan kepada petugas loket.]; B --> C[Penyerahan Surat Keterangan Peristiwa Penting yang sudah selesai kepada Pemohon.];</pre>
4	Jangka Waktu Pelayanan	20 (dua puluh) s/d 30 (tiga puluh) Menit sejak berkas dinyatakan lengkap dan diterima oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro
5	Biaya	Tidak Dikenakan Biaya/ GRATIS , seluruh biaya penerbitan Surat Keterangan Peristiwa penting dibebankan kepada Dana Alokasi Khusus Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro dan APBD Kota Metro.
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	1. Pengaduan dan saran lewat Kotak Saran. 2. Saran dan Pengaduan dilakukan secara tertulis kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. 3. Saran dan Pengaduan <ul style="list-style-type: none">• Website : http://dukcapil.metrokota.go.id• Facebook : <i>Dinas Dukcapil Kota Metro</i>• SMS / WA : 082269099799• Instagram : <i>@disdukcapilkotametro</i>

Standar Pelayanan Publik Surat Keterangan Peristiwa Penting Bagian *Manufacturing*

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

		<ol style="list-style-type: none"> 7. Mesin Antri 8. Card Reader 9. Toilet Bersih 10. Toilet Disabilitas 11. Ruang Laktasi 12. Musik Player 13. Kursi Roda dan Tongkat 14. Sarana Bermain Anak 15. Formulir F2.41 16. Ballpoint 17. Komputer aplikasi SIAK versi 7.3.4 18. Printer 19. Meja Tulis Pelayanan 20. Rak Dokumen Permohonan Akta Pencatatan Sipil 21. Halaman 221. 21. Halaman pakir terpisah antara roda 2 (dua) dan 4 (empat) Gratis. 22. Pojok rokok. 23. Monitor lacak dokumen. 24. Pengisian daya HP.
3	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penerima berkas memverifikasi persyaratan 1 orang. 2. Petugas entry cetak Surat Keterangan Peristiwa Penting 1 orang. 3. Petugas yang menyerahkan Surat Keterangan Peristiwa Penting 1 orang.
4	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kompetensi umum yang dibutuhkan sbb : <ul style="list-style-type: none"> - Minimal Pendidikan formal SMA/ D3 - Persyaratan fisik sehat, ramah dan tanggap , teliti 2. Kompetensi Bidang : <ul style="list-style-type: none"> - Berorientasi Pada Pelayanan - Empatik - Komunikatif - Perbaikan Terus – Menerus - Semangat Untuk Berprestasi 3. Kompetensi Skill <ul style="list-style-type: none"> - SDM yang memiliki ketrampilan dan pengetahuan komputer dan aplikasi SIAK
5	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi Atasan Langsung. 2. CCTV 3. Apel Pagi dan Apel Sore, serta Absen 4. Briefing 5. Dilakukan Sistem Pengendalian Internal dan Pengawasan fungsional dari Inspektorat Kota Metro.
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan Sesuai SP dan SOP 2. Sesuai Maklumat Pelayanan 3. Dokumen Surat Keterangan Peristiwa Penting yang diterbitkan diberikan cepat, tepat lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan secara yuridis formal dan dipergunakan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Alat Pemadam Api Ringan (APAR) - Jalur Evakuasi Darurat Bencana - Kotak P3K - Pengawasan ruang pelayanan dan parkir dilengkapi CCTV - Jaminan Keamanan Data Pemohon melalui ruang arsip.
8	Evaluasi Kinerja Penyelenggara	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi dan pengawasan terhadap kegiatan dilakukan setiap saat jika terjadi kesalahan dan perubahan atas peraturan pelaksanaan 2. Evaluasi melalui Survei Indek Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dilakukan disetiap semester I dan II 3. Evaluasi melalui monitoring, evaluasi dan pelaporan (Monev) di 22 kelurahan dan 5 Kecamatan

Metro, 06 April 2022
Pimpinan Penyelenggara Pelayanan

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

MENGESAHKAN
KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA METRO





STANDAR PELAYANAN SURAT KETERANGAN GANTI NAMA

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


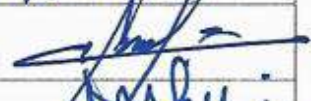

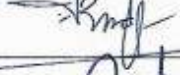
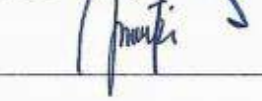
No	Komponen	Uraian
1	Produk	SURAT KETERANGAN GANTI NAMA
2	Persyaratan	1. Mengisi Formulir F2.01 dengan melampirkan <ul style="list-style-type: none">- Kutipan Akta Kelahiran- KK.- KTP-el.- Kutipan Akta Perkawinan / Buku Nikah.- Kutipan Akta Perceraian.- Dokumen pendukung lainnya.- Pas Foto 4x6cm sebanyak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

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

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

		<ol style="list-style-type: none"> 5. WIFI 6. Meja Tulis Pelayanan 7. Mesin Antri 8. Card Reader 9. Toilet Bersih 10. Toilet Disabilitas 11. Ruang Laktasi 12. Musik Player 13. Kursi Roda dan Tongkat 14. Sarana Bermain Anak 15. Formulir F2.01 16. Ballpoint 17. Komputer aplikasi SIAK versi 7.3.4 18. Printer 19. Meja Tulis Pelayanan 20. Rak Dokumen Permohonan Akta Pencatatan Sipil. 21. Halaman parkir terpisah antara roda 2 (dua) dan 4 (empat) Gratis. 22. Pojok rokok. 23. Monitor lacak dokumen. 24. Pengisian daya HP.
3	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penerima berkas memverifikasi dan validasi persyaratan 1 orang. 2. Petugas entry Surat Keterangan Ganti Nama 1 orang. 3. Petugas yang menyerahkan dokumen Surat Keterangan Ganti Nama 1 orang.
4	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kompetensi umum yang dibutuhkan sbb : <ul style="list-style-type: none"> - Minimal Pendidikan formal SMA/ D3 - Persyaratan fisik sehat, ramah dan tanggap , teliti 2. Kompetensi Bidang : <ul style="list-style-type: none"> - Berorientasi Pada Pelayanan - Empatik - Komunikatif - Perbaikan Terus – Menerus - Semangat Untuk Berprestasi 3. Kompetensi Skill <ul style="list-style-type: none"> - SDM yang memiliki ketrampilan dan pengetahuan komputer dan aplikasi SIAK
5	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi Atasan Langsung. 2. CCTV 3. Apel Pagi dan Apel Sore, serta Absen 4. Briefing 5. Dilakukan Sistem Pengendalian Internal dan Pengawasan fungsional dari Inspektorat Kota Metro.
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan Sesuai SP dan SOP 2. Sesuai Maklumat 3. Dokumen Surat Keterangan Ganti Nama yang diterbitkan diberikan cepat, tepat lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan secara yuridis formal dan dipergunakan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Alat Pemadam Api Ringan (APAR) - Jalur Evakuasi Darurat Bencana - Kotak P3K - Pengawasan ruang pelayanan dan parkir dilengkapi CCTV - Jaminan Keamanan Data Pemohon melalui ruang arsip.
8	Evaluasi Kinerja Penyelenggara	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi dan pengawasan terhadap kegiatan dilakukan setiap saat jika terjadi kesalahan dan perubahan atas peraturan pelaksanaan 2. Evaluasi melalui Survei Indek Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dilakukan disetiap semester I dan II 3. Evaluasi melalui monitoring, evaluasi dan pelaporan (Monev) di 22 kelurahan dan 5 Kecamatan

Metro, 06 April 2022
Pimpinan Penyelenggara Pelayanan

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

MENGESAHKAN
KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA METRO





STANDAR PELAYANAN SURAT KETERANGAN PEMBATALAN PERKAWINAN

Standar Pelayanan Publik Surat Keterangan Pembatalan Perkawinan Bagian Service Delivery




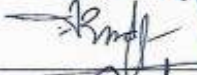
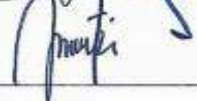
No	Komponen	Uraian
1	Produk	SURAT KETERANGAN PEMBATALAN PERKAWINAN
2	Persyaratan	1. Mengisi formulir Pembatalan Perkawinan F2.01 dengan melampirkan : a. Putusan pengadilan tentang pembatalan perkawinan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap b. Kutipan Akta Perkawinan c. Fotocopy KTP dan KK suami dan istri
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<pre>graph TD; A[Penduduk mengambil nomor antrian] --> B[Penduduk mengisi dan menandatangani formulir permohonan dilengkapi dengan persyaratan yang dibutuhkan dan diserahkan kepada petugas loket.]; B --> C[Penyerahan Surat Keterangan Pembatalan Perkawinan yang sudah selesai kepada Pemohon.];</pre>
4	Jangka Waktu Pelayanan	20 (dua puluh) s/d 30 (tiga puluh) Menit sejak berkas dinyatakan lengkap dan diterima oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro
5	Biaya	Tidak Dikenakan Biaya/ GRATIS , seluruh biaya penerbitan Surat Keterangan Pembatalan Perkawinan dibebankan kepada Dana Alokasi Khusus Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro dan APBD Kota Metro.
	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	1. Pengaduan dan saran lewat Kotak Saran. 2. Saran dan Pengaduan dilakukan secara tertulis kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. 3. Saran dan Pengaduan • Website : http://dukcapil.metrokota.go.id • Facebook : <i>Dinas Dukcapil Kota Metro</i> • SMS / WA : 082269099799 • Instagram : @disdukcapilkotametro •

Standar Pelayanan Publik Surat Keterangan Pembatalan Perkawinan Bagian *Manufacturing*

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

		<ol style="list-style-type: none"> 7. Mesin Antri 8. Card Reader 9. Toilet Bersih 10. Toilet Disabilitas 11. Ruang Laktasi 12. Musik Player 13. Kursi Roda dan Tongkat 14. Sarana Bermain Anak 15. Formulir F2.41 16. Ballpoint 17. Komputer aplikasi SIAK versi 7.3.4 18. Printer 19. Meja Tulis Pelayanan 20. Rak Dokumen Permohonan Akta Pencatatan Sipil. 21. Halaman pakir terpisah antara roda 2 (dua) dan 4 (empat) Gratis. 22. Pojok rokok. 23. Monitor lacak dokumen. 24. Pengisian daya HP.
3	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penerima berkas memverifikasi persyaratan 1 orang. 2. Dilakukannya Pencatatan Pembatalan Perkawinan 3. Petugas entry cetak Surat Keterangan Pembatalan Akta Perkawinan 4. Petugas yang menyerahkan Surat Keterangan Pembatalan Akta Perkawinan 1 orang.
p	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kompetensi umum yang dibutuhkan sbb : <ul style="list-style-type: none"> - Minimal Pendidikan formal SMA/ D3 - Persyaratan fisik sehat, ramah dan tanggap , teliti 2. Kompetensi Bidang : <ul style="list-style-type: none"> - Berorientasi Pada Pelayanan - Empatik - Komunikatif - Perbaikan Terus – Menerus - Semangat Untuk Berprestasi 3. Kompetensi Skill <ul style="list-style-type: none"> - SDM yang memiliki ketrampilan dan pengetahuan komputer dan aplikasi SIAK -
5	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi Atasan Langsung. 2. CCTV 3. Apel Pagi dan Apel Sore, serta Absen 4. Briefing 5. Dilakukan Sistem Pengendalian Internal dan Pengawasan fungsional dari Inspektorat Kota Metro.
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan Sesuai SP dan SOP 2. Sesuai Maklumat Pelayanan 3. Dokumen Surat Keterangan Pembatalan Akta Perkawinan yang diterbitkan diberikan cepat, tepat lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan secara yuridis formal dan dipergunakan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Alat Pemadam Api Ringan (APAR) - Jalur Evakuasi Darurat Bencana - Kotak P3K - Pengawasan ruang pelayanan dan parkir dilengkapi CCTV <p>Jaminan Keamanan Data Pemohon melalui ruang arsip.</p>
8	Evaluasi Kinerja Penyelenggara	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi dan pengawasan terhadap kegiatan dilakukan setiap saat jika terjadi kesalahan dan perubahan atas peraturan pelaksanaan 2. Evaluasi melalui Survei Indek Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dilakukan disetiap semester I dan II 3. Evaluasi melalui monitoring, evaluasi dan pelaporan (Monev) di 22 kelurahan dan 5 Kecamatan

Metro, 06 April 2022
Pimpinan Penyelenggara Pelayanan

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

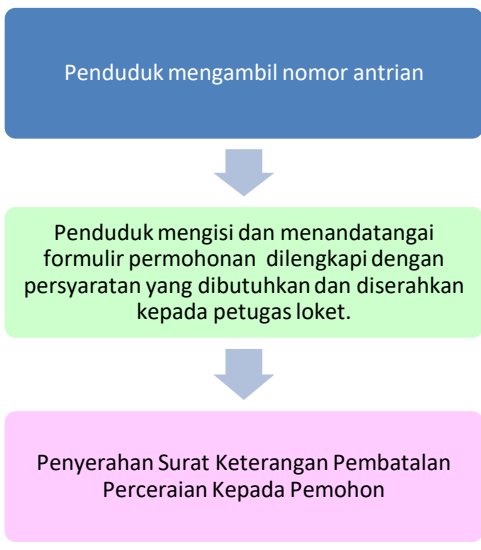
MENGESAHKAN
KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA METRO





STANDAR PELAYANAN SURAT KETERANGAN PEMBATALAN PERCERAIAN

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

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




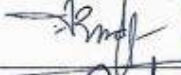
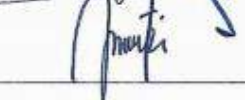
Standar Pelayanan Publik Surat Keterangan Pembatalan Perceraian Bagian *Manufacturing*

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

		<ol style="list-style-type: none"> 6. Meja Tulis Pelayanan 7. Mesin Antri 8. Card Reader 9. Toilet Bersih 10. Toilet Disabilitas 11. Ruang Laktasi 12. Musik Player 13. Kursi Roda dan Tongkat 14. Sarana Bermain Anak 15. Formulir F2.41 16. Ballpoint 17. Komputer aplikasi SIAK versi 7.3.4 18. Printer 19. Meja Tulis Pelayanan 20. Rak Dokumen Permohonan Akta Pencatatan Sipil. 21. Halaman parkir terpisah antara roda 2 (dua) dan 4 (empat) Gratis. 22. Pojok rokok. 23. Monitor lacak dokumen. 24. Pengisian daya HP.
3	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penerima berkas memverifikasi persyaratan 1 orang. 2. Petugas entry cetak Surat Keterangan Pembatalan Perceraian 1 orang. 3. Petugas yang menyerahkan dokumen Surat Keterangan Pembatalan Perceraian 1 orang.
4	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kompetensi umum yang dibutuhkan sbb : <ul style="list-style-type: none"> - Minimal Pendidikan formal SMA/ D3 - Persyaratan fisik sehat, ramah dan tanggap , teliti 2. Kompetensi Bidang : <ul style="list-style-type: none"> - Berorientasi Pada Pelayanan - Empatik - Komunikatif - Perbaikan Terus – Menerus - Semangat Untuk Berprestasi 3. Kompetensi Skill <ul style="list-style-type: none"> - SDM yang memiliki ketrampilan dan pengetahuan komputer dan aplikasi SIAK
5	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi Atasan Langsung. 2. CCTV 3. Apel Pagi dan Apel Sore, serta Absen 4. Briefing 5. Dilakukan Sistem Pengendalian Internal dan Pengawasan fungsional dari Inspektorat Kota Metro.
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan Sesuai SP dan SOP 2. Sesuai Maklumat 3. Dokumen Pembatalan Perceraian yang diterbitkan diberikan cepat, tepat lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan secara yuridis formal dan dipergunakan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Alat Pemadam Api Ringan (APAR) - Jalur Evakuasi Darurat Bencana - Kotak P3K - Pengawasan ruang pelayanan dan parkir dilengkapi CCTV - Jaminan Keamanan Data Pemohon melalui ruang arsip.
8	Evaluasi Kinerja Penyelenggara	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi dan pengawasan terhadap kegiatan dilakukan setiap saat jika terjadi kesalahan dan perubahan atas peraturan pelaksanaan 2. Evaluasi melalui Survei Indek Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dilakukan disetiap semester I dan II 3. Evaluasi melalui monitoring, evaluasi dan pelaporan (Monev) di 22 kelurahan dan 5 Kecamatan

Metro, 06 April 2022

Pimpinan Penyelenggara Pelayanan

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

MENGESAHKAN
KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA METRO





STANDAR PELAYANAN PENERBITAN KUTIPAN KE-II AKTA PENCATATAN SIPIL

Standar Pelayanan Publik Penerbitan Kutipan ke II Bagian Service Delivery

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Produk	PENERBITAN KUTIPAN KE-II AKTA PENCATATAN SIPIL
2	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none">Mengajukan permohonan dengan melampirkan :<ol style="list-style-type: none">Surat Kehilangan dari kepolisian (Bila Akta Hilang)Kutipan Akta Pencatatan Sipil yang rusak, Bila Akta RusakPenetapan Pengadilan Negeri Bila ada Perubahan Pada AktaFotocopy KTP-elFotocopy KKFotocopy Surat Nikah/ Akta Perkawinan
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<pre>graph TD; A[Pemohon Mengambil no antrian] --> B[Penduduk mengisi dan menandatangani formulir permohonan serta melengkapi persyaratan]; B --> C[Penyerahan dokumen yang sudah selesai kepada Pemohon.];</pre>
4	Jangka Waktu Pelayanan	20 (dua puluh) s/d 30 (tiga puluh) Menit sejak berkas dinyatakan lengkap dan diterima oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro
5	Biaya	Tidak Dikenakan Biaya/ GRATIS , seluruh biaya penerbitan Kutipan Ke II dibebankan kepada Dana Alokasi Khusus Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro.
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ol style="list-style-type: none">Pengaduan dan saran lewat Kotak Saran.Saran dan Pengaduan dilakukan secara tertulis kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.Saran dan Pengaduan<ul style="list-style-type: none">Website : http://dukcapil.metrokota.go.idFacebook : <i>Dinas Dukcapil Kota Metro</i>SMS / WA : 082269099799Instagram : <i>@disdukcapilkotametro</i>

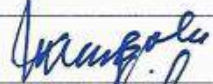



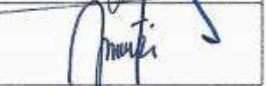
Standar Pelayanan Publik Penerbitan Kutipan ke II Bagian *Manufacturing*

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

		<ol style="list-style-type: none"> 5. WIFI 6. Meja Tulis Pelayanan 7. Mesin Antri 8. Card Reader 9. Toilet Bersih 10. Toilet Disabilitas 11. Ruang Laktasi 12. Musik Player 13. Kursi Roda dan Tongkat 14. Sarana Bermain Anak 15. Formulir F2.41 16. Ballpoint 17. Komputer aplikasi SIAK versi 7.3.4 18. Printer 19. Meja Tulis Pelayanan 20. Rak Dokumen Permohonan Akta Pencatatan Sipil 21. Halaman parkir terpisah antara roda 2 (dua) dan 4 (empat) Gratis. 22. Pojok rokok. 23. Monitor lacak dokumen. 24. Pengisian daya HP.
3	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penerima berkas memverifikasi dan validasi persyaratan 1 orang. 2. Petugas entry cetak Kutipan ke II Akta Pencatatan Sipil 1 orang. 3. Petugas yang menyerahkan dokumen bio data kependudukan 1 orang.
4	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kompetensi umum yang dibutuhkan sbb : <ul style="list-style-type: none"> - Minimal Pendidikan formal SMA/ D3 - Persyaratan fisik sehat, ramah dan tanggap , teliti 2. Kompetensi Bidang : <ul style="list-style-type: none"> - Berorientasi Pada Pelayanan - Empatik - Komunikatif - Perbaikan Terus – Menerus - Semangat Untuk Berprestasi 3. Kompetensi Skill <ul style="list-style-type: none"> - SDM yang memiliki ketrampilan dan pengetahuan komputer dan aplikasi SIAK
5	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi Atasan Langsung. 2. CCTV 3. Apel Pagi dan Apel Sore, serta Absen 4. Briefing 5. Dilakukan Sistem Pengendalian Internal dan Pengawasan fungsional dari Inspektorat Kota Metro.
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan Sesuai SP dan SOP 2. Sesuai Maklumat Pelayanan 3. Dokumen Kutipan ke II akta Pencatatan Sipil yang diterbitkan diberikan cepat, tepat lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan dan dipergunakan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Kutipan Ke II Akta Pencatatan Sipil dapat dipertanggungjawabkan secara yuridis formal oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. - Alat Pemadam Api Ringan (APAR) - Jalur Evakuasi Darurat Bencana - Kotak P3K - Pengawasan ruang pelayanan dan parkir dilengkapi CCTV - Jaminan Keamanan Data Pemohon melalui ruang arsip.

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

Metro, 06 April 2022
Pimpinan Penyelenggara Pelayanan

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

MENGESAHKAN
KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA METRO

