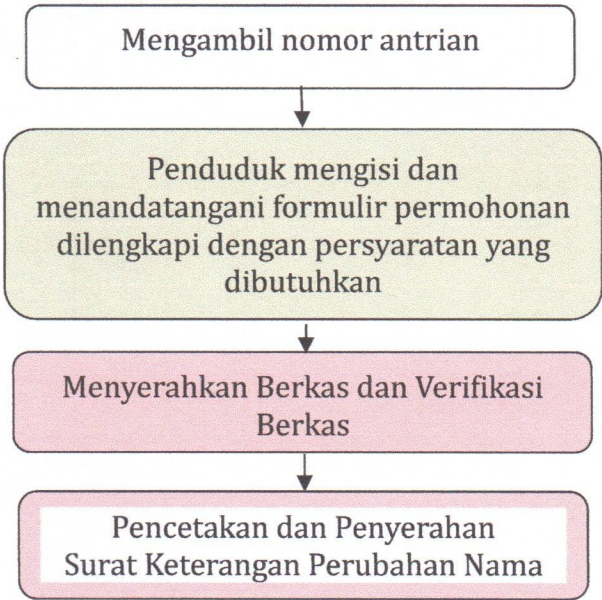


220. Standar Pelayanan Pencatatan Perubahan Nama Penduduk

Standar Pelayanan Publik Bagian Service Delivery

| NO. | KOMPONEN                                 | URAIAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-----|------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.  | Produk pelayanan                         | Pencatatan Perubahan Nama Penduduk                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 2.  | Persyaratan Pelayanan                    | Persyaratan:<br>a. fotokopi salinan penetapan pengadilan negeri;<br>b. mengisi Form F2-0.1<br>c. kutipan akta Pencatatan Sipil;<br>d. fotokopi KK; dan<br>e. fotokopi Dokumen Perjalanan bagi OA.<br>f. Pas Foto 4x6 cm sebanyak 3 lembar                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 3.  | Sistem, mekanisme, dan prosedur          | <p>PROSEDUR PELAYANAN</p>  <pre>graph TD; A[Mengambil nomor antrian] --&gt; B[Penduduk mengisi dan menandatangani formulir permohonan dilengkapi dengan persyaratan yang dibutuhkan]; B --&gt; C[Menyerahkan Berkas dan Verifikasi Berkas]; C --&gt; D[Pencetakan dan Penyerahan Surat Keterangan Perubahan Nama];</pre> <p>PROSEDUR PELAYANAN</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Penduduk Mengambil Nomor Antrean, Menunggu panggilan sesuai dengan nomor antrean.</li><li>2. Penduduk mengisi dan menandatangani formulir.</li><li>3. Petugas Memverifikasi berkas dan mencatat dalam buku harian.</li><li>4. Menyerahkan Surat Keterangan Perubahan Nama yang sudah dicetak kepada penduduk dan melakukan pengarsipan.</li></ol> |
| 4.  | Jangka waktu penyelesaian                | 20 - 30 (dua puluh sampai tiga puluh) Menit sejak berkas dinyatakan lengkap dan diterima oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 5.  | Biaya/tarif                              | Tidak Dikenakan Biaya/ <b>GRATIS</b> , seluruh biaya penerbitan Surat Keterangan Perubahan Nama dibebankan kepada Dana Alokasi Khusus Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro dan APBD Kota Metro                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 6.  | Penanganan pengaduan, saran, masukan dan | Sarana yang digunakan dalam penanganan aduan, kritik, dan saran pada MPP:<br><ol style="list-style-type: none"><li>1. Ruang Pengaduan</li><li>2. E-mail: <a href="mailto:pmpptspkotametro@gmail.com">pmpptspkotametro@gmail.com</a></li><li>3. SP4N Lapor</li><li>4. Pengaduan MPPD yang terintegrasi dengan SP4N Lapor</li><li>5. HP Pengaduan : 0821-8090-0850</li><li>6. Telepon : (0725) 2202016</li><li>7. Fax: (0725) 2202016</li><li>8. Kotak saran/pengaduan</li><li>9. Formulir survey IKM</li></ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

| NO. | KOMPONEN | URAIAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-----|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |          | <p>10. E-Pengaduan melalui pengaduan.dpmptspmetro@gmail.com</p> <p>Saran dan Pengaduan <i>Dinas Dukcapil Kota Metro</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Website : <a href="http://dukcapil.metrokota.go.id">http://dukcapil.metrokota.go.id</a></li> <li>• Facebook : <i>Dinas Dukcapil Kota Metro</i></li> <li>• WA : 082280125386</li> <li>• Instagram : @disdukcapilkotametro</li> </ul> <p>Tindak lanjut penanganan aduan, kritik, dan saran adalah :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Verifikasi aduan;</li> <li>2. Mediasi;</li> <li>3. Koordinasi dan cek lokasi;</li> <li>4. Penyelesaian/Sanksi.</li> </ol> <p>SDM yang mengampu tugas penanganan aduan, kritik, dan saran adalah :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 1 orang staf Seksi Pengaduan dan Informasi Layanan;</li> <li>2. 1 orang Penata Perizinan Ahli Muda;</li> <li>3. 1 orang Koordinator Substansi Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan;</li> </ol> <p>Unit yang mengampu tugas penanganan aduan, saran dan masukan adalah Penata Perizinan Ahli Muda.</p> |

**Standar Pelayanan Publik Bagian Manufacturing**

| NO. | KOMPONEN    | URAIAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-----|-------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.  | Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;</li> <li>b. Undang – Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan;</li> <li>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;</li> <li>d. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</li> <li>e. Permendagri Nomor 19 Tahun 2012 tentang Pedoman Pendokumentasian Hasil Pendaftaran Penduduk Pencatatan Sipil;</li> <li>f. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2012 Tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan;</li> <li>g. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> <li>h. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 14 Tahun 2015 tentang Pedoman Pendataan Penduduk Nonpermanen;</li> <li>i. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor No.2 Tahun 2016 Tentang Kartu Identitas Anak (KIA);</li> <li>j. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Adminstrasi Kependudukan;</li> <li>k. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2018 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor</li> </ol> |

| NO. | KOMPONEN                              | URAIAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-----|---------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |                                       | <p>96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</p> <p>l. Peraturan Menteri Dalam Negeri 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. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 07 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring;</p> <p>n. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 96 Tahun 2019 Tentang Pendataan dan Penerbitan Dokumen Kependudukan bagi Penduduk Rentan Administrasi Kependudukan;</p> <p>o. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 72 Tahun 2022 tentang Standar dan Spesifikasi Perangkat Keras, Perangkat Lunak, dan Blangko Kartu Tanda Penduduk Elektronik serta Penyelenggaraan Identitas Kependudukan Digital;</p> <p>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;</p> <p>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;</p> <p>r. Peraturan Walikota Metro Nomor 13 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Metro Nomor 06 Tahun 2016 Tentang Tatacara Penerbitan Kartu Identitas Anak;</p> <p>s. Peraturan Walikota Metro Nomor 25 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.</p> |
| 2.  | Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang tunggu yang representatif dan dilengkapi AC</li> <li>2. Ruangan Layanan Disabilitas</li> <li>3. Aplikasi Booking Pendaftaran</li> <li>4. Mesin Antrian</li> <li>5. Tempat Bermain Anak</li> <li>6. Pojok Baca dan Perpustakaan Mini</li> <li>7. Ruang Laktasi</li> <li>8. Unit Kesehatan MPP</li> <li>9. Parkir Kusus Disabilitas</li> <li>10. Kursi Roda</li> <li>11. Tempat parkir</li> <li>12. Food Court</li> <li>13. Mobil dan sepeda motor dinas</li> <li>14. Almari dokumen</li> <li>15. Rak arsip</li> <li>16. Meja</li> <li>17. Kursi</li> <li>18. Komputer dan printer</li> <li>19. Telepon/Faksimile</li> <li>20. Alat tulis kantor</li> <li>21. Toilet umum</li> <li>22. Toilet Kusus Disabilitas</li> <li>23. Jaringan internet</li> <li>24. Koran/bahan bacaan</li> <li>25. TV</li> <li>26. Mushola</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 3.  | Jumlah pelaksana                      | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penerima berkas memverifikasi dan validasi persyaratan 1 orang.</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

| NO. | KOMPONEN                                   | URAIAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-----|--------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |                                            | <p>2. Petugas Entry dan Pencetakan Surat Keterangan Perubahan Nama 1 orang.</p> <p>3. Petugas yang menyerahkan Surat Keterangan Perubahan Nama 1 orang.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 4.  | Kompetensi Pelaksana                       | <p>1. Kompetensi umum yang dibutuhkan sbb :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Minimal Pendidikan formal SMA/ D3</li><li>- Persyaratan fisik sehat, ramah dan tanggap , teliti</li></ul> <p>2. Kompetensi Bidang :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Berorientasi Pada Pelayanan</li><li>- Empatik</li><li>- Komunikatif</li><li>- Perbaikan Terus – Menerus</li><li>- Semangat Untuk Berprestasi</li></ul> <p>3. Kompetensi Skill</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- SDM yang memiliki ketrampilan dan pengetahuan komputer dan aplikasi SIAK</li></ul> |
| 5.  | Pengawasan internal                        | <p>1. Dilakukan oleh atasan langsung.</p> <p>2. Dilakukan oleh tim audit internal.</p> <p>3. Kepala Dinas melakukan pengawasan secara periodik melalui rapat evaluasi.</p> <p>4. Dilakukan langsung oleh Kepala Dinas melalui CCTV maupun aplikasi yang dapat dipantau langsung di ruang kerja Kepala Dinas.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 6.  | Jaminan pelayanan                          | <p>1. Jaminan kualitas layanan dan produk layanan yang sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) serta didukung petugas yang berkompeten di bidang tugasnya dengan perilaku pelayanan yang ramah, cepat, terampil, dan sopan santun.</p> <p>2. Jaminan pelayanan yang bebas dari praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme.</p>                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 7.  | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | <p>1. Surat Keterangan Perubahan Nama dapat dipertanggungjawabkan secara yuridis formal oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.</p> <p>2. Alat Pemadam Api Ringan (APAR)</p> <p>3. Jalur Evakuasi Darurat Bencana</p> <p>4. Kotak P3K</p> <p>5. Pengawasan ruang pelayanan dan parkir dilengkapi CCTV</p> <p>6. Jaminan Keamanan Data Pemohon melalui ruang arsip.</p>                                                                                                                                                                                                         |
| 8.  | Evaluasi kinerja Pelaksana                 | <p>1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui e-Survei Kepuasan Masyarakat (e-SKM) melalui mekanisme pengisian kuesioner oleh pengguna layanan.</p> <p>2. Evaluasi penerapan Standar Pelayanan dilakukan minimal 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun untuk selanjutnya dilakukan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan mutu serta kinerja pelayanan.</p>                                                                                                                                                                                                                                 |

Revisi Ke 1  
Metro, 23 Juli 2025  
Kepala Dinas Penanaman Modal  
dan PTSP Kota Metro,



Ismet, S.E  
Pembina Tingkat I  
NIP. 19710716 200312 1 001