193. Standar Pelayanan Penerbitan Kartu Keluarga Baru Karena Pisah KK Dalam Satu Alamat

Standar Pelayanan Publik Bagian Service Delivery

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Produk pelayanan	Penerbitan Kartu Keluarga Baru Karena Pisah KK dalam Satu Alamat
2.	Persyaratan Pelayanan	Persyaratan: - Fotokopi Bukti Nikah - Penduduk mengisi F-1.02; - KTP Pemohon - Kartu Keluarga Lama
3.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	PROSEDUR PELAYANAN
		PROSEDUR PELAYANAN
		1. Penduduk Mengambil Nomor Antrean, Menunggu panggilan sesuai dengan nomor antrean. 2. Penduduk mengisi dan menandatangani form F-1.02 3. Penduduk menyerahkan berkas persyaratan 4. Petugas Memverifikasi berkas dan mencatat dalam buku harian. 5. Petugas Memproses, mencetak dan menyerahkan Kartu Keluarga yang sudah dicetak kepada penduduk dan melakukan pengarsipan.
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/ **GRATIS,** seluruh biaya penerbitan Kartu Keluarga dibebankan kepada Dirjen Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri RI
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Sarana yang digunakan dalam penanganan aduan, kritik, dan saran pada MPP: 1. Ruang Pengaduan 2. E-mail: pmptspkotametro@gmail.com 3. SP4N Lapor 4. Pengaduan MPPD yang terintegrasi dengan SP4N Lapor 5. HP Pengaduan : 0821-8090-0850 6. Telepon : (0725) 2202016 7. Fax: (0725) 2202016 8. Kotak saran/pengaduan 9. Formulir survey IKM

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		10. E-Pengaduan melalui pengaduan.dpmptspmetro@gmail.com Saran dan Pengaduan *Dinas Dukcapil Kota Metro* • Website : *http://dukcapil.metrokota.go.id* • Facebook : *Dinas Dukcapil Kota Metro* • *WA : 082280125386* • *Instagram : @disdukcapilkotametro* Tindak lanjut penanganan aduan, kritik, dan saran adalah : 1. Verifikasi aduan; 2. Mediasi; 3. Koordinasi dan cek lokasi; 4. Penyelesaian/Sanksi. SDM yang mengampu tugas penanganan aduan, kritik, dan saran adalah : 1. 1 orang staf Seksi Pengaduan dan Informasi Layanan; 2. 1 orang Penata Perizinan Ahli Muda; 3. 1 orang Koordinator Substansi Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan; Unit yang mengampu tugas penanganan aduan, saran dan masukan adalah Penata Perizinan Ahli Muda.

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; d. Peraturan Presiden 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. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 14 Tahun 2015 tentang Pedoman Pendataan Penduduk Nonpermanen; i. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor No.2 Tahun 2016 Tentang Kartu Identitas Anak (KIA); j. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Adminstrasi Kependudukan; k. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2018 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 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; m. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 07 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring; n. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 96 Tahun 2019 Tentang Pendataan dan Penerbitan Dokumen Kependudukan bagi Penduduk Rentan Administrasi Kependudukan; 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. 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, dan/atau fasilitas	1. Ruang tunggu yang representatif dan dilengkapi AC 2. Ruangan Layanan Disabilitas 3. Aplikasi Booking Pendaftaran 4. Mesin Antrian 5. Tempat Bermain Anak 6. Pojok Baca dan Perpustakaaan Mini 7. Ruang Laktasi 8. Unit Kesehatan MPP 9. Parkir Kusus Disabilitas 10. Kursi Roda 11. Tempat parkir 12. Food Court 13. Mobil dan sepeda motor dinas 14. Almari dokumen 15. Rak arsip 16. Meja 17. Kursi 18. Komputer dan printer 19. Telepon/Faksimile 20. Alat tulis kantor 21. Toilet umum 22. Toilet Kusus Disabilitas 23. Jaringan internet 24. Koran/bahan bacaan 25. TV 26. Mushola

NO.	KOMPONEN	URAIAN
3.	Jumlah pelaksana	1. Penerima berkas memverifikasi dan validasi persyaratan 1 orang. 2. Petugas entry Kartu Keluarga 1 orang. 3. Petugas yang menyerahkan Kartu Keluarga 1 orang.
4.	Kompetensi Pelaksana	1. Kompetensi umum yang dibutuhkan sbb : - Minimal Pendidikan formal SMA/ D3 - Persyaratan fisik sehat, ramah dan tanggap , teliti 2. Kompetensi Bidang : - Berorientasi Pada Pelayanan - Empatik - Komunikatif - Perbaikan Terus – Menerus - Semangat Untuk Berprestasi 3. Kompetensi Skill - SDM yang memiliki ketrampilan dan pengetahuan komputer dan aplikasi SIAK
5.	Pengawasan internal	1. Dilakukan oleh atasan langsung. 2. Dilakukan oleh tim audit internal. 3. Kepala Dinas melakukan pengawasan secara periodik melalui rapat evaluasi. 4. Dilakukan langsung oleh Kepala Dinas melalui CCTV maupun aplikasi yang dapat dipantau langsung di ruang kerja Kepala Dinas.
6.	Jaminan pelayanan	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. 2. Jaminan pelayanan yang bebas dari praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Kartu Keluarga dapat dipertanggungjawabkan secara yuridis formal oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. 2. Alat Pemadam Api Ringan (APAR) 3. Jalur Evakuasi Darurat Bencana 4. Kotak P3K 5. Pengawasan ruang pelayanan dan parkir dilengkapi CCTV 6. Jaminan Keamanan Data Pemohon melalui ruang arsip.
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui e-Survei Kepuasan Masyarakat (e-SKM) melalui mekanisme pengisian kuesioner oleh pengguna layanan. 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.

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