

208. Standar Pelayanan Pencatatan Kelahiran WNI dalam Wilayah NKRI

Standar Pelayanan Publik Bagian Service Delivery

| NO. | KOMPONEN                        | URAIAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-----|---------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.  | Produk pelayanan                | Pencatatan Kelahiran WNI dalam Wilayah NKRI                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 2.  | Persyaratan Pelayanan           | Persyaratan:<br>Bagi WNI Mengisi formulir F2.01 dengan melampirkan :<br>a. Asli Surat Keterangan Kelahiran dari Dokter/ Bidan/ Penolong Kelahiran / Lurah.<br>b. Asli dan Fotocopy KK dan KTP orang tua.<br>c. Asli dan fotocopy Buku Nikah/ Kutipan Akta Perkawinan orang tua.<br>d. Nama dan identitas 2 orang saksi kelahiran.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 3.  | Sistem, mekanisme, dan prosedur | <div><p>PROSEDUR PELAYANAN</p><pre>graph TD; A[Mengambil nomor antrian] --&gt; B[Penduduk mengisi dan menandatangani Formulir F-2.01]; B --&gt; C[Menyerahkan Berkas dan Verifikasi Berkas]; C --&gt; D[Pemrosesan, Pencetakan dan Penyerahan];</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 F-2.01.</li><li>3. Petugas Memverifikasi berkas dan mencatat dalam buku harian.</li><li>4. Menyerahkan Akta Kelahiran yang sudah dicetak kepada penduduk dan melakukan pengarsipan.</li></ol></div> |
| 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 Akta Kelahiran dibebankan kepada Dirjen Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri RI                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

| NO. | KOMPONEN                                 | URAIAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-----|------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 6.  | Penanganan pengaduan, saran, dan masukan | <p>Sarana yang digunakan dalam penanganan aduan, kritik, dan saran pada MPP:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang Pengaduan</li> <li>2. E-mail: <a href="mailto:pmptspkotametro@gmail.com">pmptspkotametro@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> <li>10. E-Pengaduan melalui <a href="mailto:pengaduan.dpmptspmetro@gmail.com">pengaduan.dpmptspmetro@gmail.com</a></li> </ol> <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> </ol> |

| NO. | KOMPONEN | URAIAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-----|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |          | <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. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 14 Tahun 2015 tentang Pedoman Pendataan Penduduk Nonpermanen;</p> <p>i. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor No.2 Tahun 2016 Tentang Kartu Identitas Anak (KIA);</p> <p>j. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Adminstrasi Kependudukan;</p> <p>k. Peraturan Menteri Dalam Negeri 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. 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 (KIA);</p> |

| NO. | KOMPONEN                              | URAIAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-----|---------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |                                       | s. Peraturan Walikota Metro Nomor 25 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 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> <li>2. Petugas Entry dan Pencetakan Akta Kelahiran 1 orang.</li> <li>3. Petugas yang menyerahkan Akta Kelahiran 1 orang.</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 4.  | Kompetensi Pelaksana                  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kompetensi umum yang dibutuhkan sbb : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Minimal Pendidikan formal SMA/ D3</li> <li>- Persyaratan fisik sehat, ramah dan tanggap , teliti</li> </ul> </li> <li>2. Kompetensi Bidang : <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> </li> <li>3. Kompetensi Skill <ul style="list-style-type: none"> <li>- SDM yang memiliki ketrampilan dan pengetahuan komputer dan aplikasi SIAK</li> </ul> </li> </ol>                                                                                                                                                                                                                            |
| 5.  | Pengawasan internal                   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan oleh atasan langsung.</li> <li>2. Dilakukan oleh tim audit internal.</li> <li>3. Kepala Dinas melakukan pengawasan secara periodik melalui rapat evaluasi.</li> <li>4. Dilakukan langsung oleh Kepala Dinas melalui CCTV maupun aplikasi yang dapat dipantau langsung di ruang kerja Kepala Dinas.</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

| NO. | KOMPONEN                                   | URAIAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-----|--------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 6.  | Jaminan pelayanan                          | <ol style="list-style-type: none"><li>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.</li><li>2. Jaminan pelayanan yang bebas dari praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme.</li></ol>                                    |
| 7.  | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Akta Kelahiran dapat dipertanggungjawabkan secara yuridis formal oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.</li><li>2. Alat Pemadam Api Ringan (APAR)</li><li>3. Jalur Evakuasi Darurat Bencana</li><li>4. Kotak P3K</li><li>5. Pengawasan ruang pelayanan dan parkir dilengkapi CCTV</li><li>6. Jaminan Keamanan Data Pemohon melalui ruang arsip.</li></ol> |
| 8.  | Evaluasi kinerja Pelaksana                 | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui e-Survei Kepuasan Masyarakat (e-SKM) melalui mekanisme pengisian kuesioner oleh pengguna layanan.</li><li>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.</li></ol>            |

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