

192. Standar Pelayanan Penerbitan Kartu Keluarga Baru Karena Penggantian Kepala Keluarga

Standar Pelayanan Publik Bagian Service Delivery

| NO. | KOMPONEN                                 | URAIAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-----|------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.  | Produk pelayanan                         | Penerbitan Kartu Keluarga Baru Karena Penggantian Kepala Keluarga                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 2.  | Persyaratan Pelayanan                    | Persyaratan: <ul style="list-style-type: none"><li>- Fotokopi akta kematian</li><li>- Penduduk mengisi F-1.02, F1.06</li><li>- KTP Anggota Yang sudah meninggal</li><li>- Kartu Keluarga Lama</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 3.  | Sistem, mekanisme, dan prosedur          | <div><p>PROSEDUR PELAYANAN</p><pre>graph TD; A[Mengambil nomor antrian] --&gt; B[Mengisi Form F-1.02, F1.06]; B --&gt; C[Menyerahkan Berkas Persyaratan]; C --&gt; D[Verifikasi Berkas]; D --&gt; E[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 form F-1.02, F1.06.</li><li>3. Penduduk menyerahkan berkas persyaratan</li><li>4. Petugas Memverifikasi berkas dan mencatat dalam buku harian.</li><li>5. Petugas Memproses, mencetak dan menyerahkan Kartu Keluarga 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 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: <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></ol>                                                                                                                                                                                                                                                                              |

| NO. | KOMPONEN | URAIAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-----|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |          | <p>9. Formulir survey IKM</p> <p>10. E-Pengaduan melalui<br/>pengaduan.dpmpmptspmetro@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> </ol> |

| NO. | KOMPONEN                              | URAIAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-----|---------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |                                       | <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 ;</p> <p>s. Peraturan Walikota Metro Nomor 25 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.</p> |
| 2.  | Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas | <p>1. Ruang tunggu yang representatif dan dilengkapi AC</p> <p>2. Ruangan Layanan Disabilitas</p> <p>3. Aplikasi Booking Pendaftaran</p> <p>4. Mesin Antrian</p> <p>5. Tempat Bermain Anak</p> <p>6. Pojok Baca dan Perpustakaan Mini</p> <p>7. Ruang Laktasi</p> <p>8. Unit Kesehatan MPP</p> <p>9. Parkir Kusus Disabilitas</p> <p>10. Kursi Roda</p> <p>11. Tempat parkir</p> <p>12. Food Court</p> <p>13. Mobil dan sepeda motor dinas</p> <p>14. Almari dokumen</p> <p>15. Rak arsip</p> <p>16. Meja</p> <p>17. Kursi</p> <p>18. Komputer dan printer</p> <p>19. Telepon/Faksimile</p> <p>20. Alat tulis kantor</p> <p>21. Toilet umum</p> <p>22. Toilet Kusus Disabilitas</p> <p>23. Jaringan internet</p> <p>24. Koran/bahan bacaan</p> <p>25. TV</p> <p>26. Mushola</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

| NO. | KOMPONEN                                   | URAIAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-----|--------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3.  | Jumlah pelaksana                           | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penerima berkas memverifikasi dan validasi persyaratan 1 orang.</li> <li>2. Petugas entry Kartu Keluarga 1 orang.</li> <li>3. Petugas yang menyerahkan Kartu Keluarga 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>                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 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. Kartu Keluarga 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