



PEMERINTAH KOTA METRO KECAMATAN METRO PUSAT

Jl. Brigjend Sutowo Metro, Kota Metro, Lampung 34111

Telepon/Faximile (0725) 41678

Laman.kecmetropusat.metrokota.go.id, Pos-el metropusatkec@gmail.com

KEPUTUSAN CAMAT METRO PUSAT NOMOR : 28/KPTS/C-1/2024

T E N T A N G

PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA KECAMATAN METRO PUSAT

CAMAT METRO PUSAT

- Menimbang** :
- a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintah yang baik dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan standar pelayanan.
 - b. bahwa untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan dimaksud huruf a maka perlu ditetapkan standar pelayanan pada Kecamatan Metro Pusat
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b menetapkan Keputusan Camat Metro Pusat tentang standar pelayanan pada Kecamatan Metro Pusat ;
- Mengingat** :
1. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Dati II Way Kanan, Kabupaten Dati II Lampung Timur dan kotamadya Dati II Metro;
 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
 3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-undang Nomor 6 Tahun 2023;
 4. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan sebagaimana telah diubah beberapakali dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023;
 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
 6. Peraturan Daerah Kota Metro Nomor 24 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Metro sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kota Metro Nomor 9 Tahun 2019;

7. Peraturan Wali Kota Metro Nomor 43 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Perangkat Daerah Kota Metro.

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan** : **PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA KECAMATAN METRO PUSAT**
- KESATU** : Standar Pelayanan pada Kecamatan Metro Pusat sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KEDUA** : Standar Pelayanan pada Kecamatan Metro Pusat meliputi ruang lingkup pelayanan administratif.
- KETIGA** : Standar Pelayanan pada Kecamatan Metro Pusat wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawasan, dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- KEEMPAT** : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan : Metro

Pada Tanggal : 19 November 2024

Camat Metro Pusat,



Yahya Rachmat, S.STP, M.H

Pembina

NIP: 19840515 200212 1 002

Tembusan Yth :

1. Wali Kota Metro.
2. Inspektur Kota Metro.
3. Kepala Bagian Organisasi Setda Kota Metro.
4. Arsip.

**STANDAR PELAYANAN
SURAT KETERANGAN WARIS**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	PRODUK PELAYANAN	DOKUMEN: SURAT KETERANGAN AHLI WARIS
2	PERSYARATAN	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fotocopy surat kematian Pewaris 2. Fotocopy kartu tanda penduduk para ahli waris 3. Fotocopy kartu keluarga para ahli waris 4. Foto/dokumentasi musyawarah para ahli waris bersama Lurah
3	SISTEM MEKANISME DAN PROSEDUR	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon datang ke Loker Kecamatan dengan membawa persyaratan. 2. Pemohon mengisi buku tamu Kecamatan. 3. Pemohon Mengisi Survey Kepuasan Masyarakat. 4. Pemohon diarahkan ke Ruang Kasi Pemerintahan untuk Konsultasi. 5. Pemohon mendapatkan Informasi dari petugas. 6. Pemohon menerima berkas yang sudah di tanda tangani oleh Camat. 7. Pemohon memberikan arsip untuk petugas. 8. Pemohon mengisi tanda terima berkas.
4	JANGKA WAKTU PELAYANAN	Maksimal 30 Menit terhitung persyaratan diterima lengkap dan Pejabat berwenang ada di tempat.
5	BIAYA TARIF	Tidak dipungut biaya (GRATIS)
6	PENANGAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	<p>Sarana Pelayanan Kotak IKM, kuesioner pelayanan, WA (085357914080) Email: metropusatkec@gmail.com Facebook: Kecamatan Metro Pusat Instagram: kecamatan_metropusat SCAN ME (scan barcode) di reputasi metrokota.go.id SPAN LAPOR (scan barcode) di www.lapor.go.id Pengaduan melalui Media tersebut di atas akan ditindaklanjuti oleh tim pengaduan dengan Tahapan sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Cek Administrasi 2. Koordinasi Internal 3. Koordinasi Instansi terkait <p>Responsif pengaduan: maksimal 3 x 24 jam Penyelesaian Pengaduan sesuai dengan kondisi dan permasalahan yang diterima</p>

Camat Metro Pusat,


Yahya Rachmat, S.STP., M.H
Pembina
NIP. 19840515 200212 1 002

**STANDAR PELAYANAN
PERUBAHAN KARTU KELUARGA**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	PRODUK PELAYANAN	DOKUMEN: PERUBAHAN KARTU KELUARGA
2	PERSYARATAN	<ol style="list-style-type: none"> 1. KK asli. 2. Mengisi Form permohonan yang ditanda tangani oleh Lurah 3. Surat pengantar dari Ketua RT/ Ketua RW setempat. 4. FC Surat Nikah/Surat Cerai apabila telah cerai. 5. Golongan darah seluruh anggota keluarga 6. FC jazah terakhir bagi anggota keluarga yang belum mengubah status pendidikan. 7. Surat kehilangan dari kepolisian bagi warga yang KK hilang. 8. Berkas pendukung lainnya.
3	SISTEM MEKANISME DAN PROSEDUR	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon datang ke Loket Kecamatan dengan membawa persyaratan. 2. Pemohon mengisi buku tamu Kecamatan. 3. Pemohon Mengisi Survey Kepuasan Masyarakat. 4. Pemohon mendapatkan informasi terkait berkas yang akan diproses. 5. Pemohon menerima tanda terima berkas.
4	JANGKA WAKTU PELAYANAN	Maksimal 2 (dua) hari terhitung Persyaratan diterima lengkap dan Pejabat berwenang ada di tempat.
5	BIAYA TARIF	Tidak dipungut biaya (GRATIS)
6	PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	<p>Saran Pelayanan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kontak IKM, kuesioner pelayanan, WA (085357914080) 2. Email : metropusatkec@gmail.com 3. Facebook: Kecamatan Metro Pusat 4. Instagram: kecamatan_metropusat 5. SCAN ME (scan barcode) di reputasi metrokota.go.id 6. SPAN LAPOR (scan barcode) di www.lapor.go.id <p>Pengaduan melalui Media tersebut di atas akan ditindaklanjuti oleh tim pengaduan dengan Tahapan sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Cek Administrasi 2. Koordinasi Internal 3. Koordinasi Instansi terkait <p>Responsif pengaduan: maksimal 3 x 24 jam Penyelesaian Pengaduan sesuai dengan kondisi dan permasalahan yang diterima</p>

Camat Metro Pusat,



Yahya Rachmat, S.STP., M.H
Pembina
NIP. 19840515 200212 1 002

STANDAR PELAYANAN SURAT PINDAH DATANG

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	PRODUK PELAYANAN	DOKUMEN: SURAT PINDAH DATANG
2	PERSYARATAN PELAYANAN	<ol style="list-style-type: none"> 1. Form Permohonan 2. Surat Pindah (SKPWNI) Asli/ Online 3. Pengantar Pindah dari Camat/ Lurah Daerah Asal 4. Fc. KK Daerah Asal 5. Fc Golongan Darah/ Form Golongan Darah 6. Fc. Ijazah Terakhir 7. Fc. Ktp 8. Fc. Akta Lahir
3	SISTEM MEKANISME DAN PROSERDUR	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon datang ke Loker Kecamatan dengan membawa persyaratan. 2. Pemohon mengisi buku tamu Kecamatan. 3. Pemohon Mengisi Survey Kepuasan Masyarakat. 4. Pemohon mendapatkan informasi terkait berkas yang akan diproses. 5. Pemohon menerima tanda terima berkas.
4	JANGKA WAKTU PELAYANAN	Maksimal 2 (dua) hari terhitung Persyaratan diterima lengkap dan Pejabat berwenang ada di tempat
5	BIAYA/ TARIF	Tidak dipungut biaya (GRATIS)
6	PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	<p>Saran Pelayanan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kontak IKM, kuesioner pelayanan, WA (085357914080) 2. Email : metropusatkec@gmail.com 3. Facebook: Kecamatan Metro Pusat 4. Instagram: kecamatan_metropusat 5. SCAN ME (scan barcode) di reputasi metrokota.go.id 6. SPAN LAPOR (scan barcode) di www.lapor.go.id <p>Pengaduan melalui Media tersebut di atas akan ditindaklanjuti oleh tim pengaduan dengan Tahapan sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Cek Administrasi 2. Koordinasi Internal 3. Koordinasi Instansi terkait <p>Responsif pengaduan: maksimal 3 x 24 jam Penyelesaian Pengaduan sesuai dengan kondisi dan permasalahan yang diterima</p>

Camat Metro Pusat,



Yapya Rachmat, S.STP., M.H
 Pembina
 NIP. 19840515 200212 1 002

STANDAR PELAYANAN SURAT PINDAH KELUAR

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	PRODUK PELAYANAN	DOKUMEN: SURAT PINDAH KELUAR
2	PERSYARATAN PELAYANAN	<ol style="list-style-type: none"> 1. Form Permohonan 2. Pengantar pindah dari Lurah 3. Fc KK/ KK asli (apabila pindah semua anggota keluarga) 4. Fc. Ktp
3	SISTEM MEKANISME DAN PROSEDUR	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon datang ke Loker Kecamatan dengan membawa persyaratan. 2. Pemohon mengisi buku tamu Kecamatan. 3. Pemohon Mengisi Survey Kepuasan Masyarakat.. 4. Pemohon memberikan arsip pindah kepada petugas. 5. Pemohon menerima pengantar pindah. 6. Pemohon mengisi buku tanda terima berkas.
4	JANGKA WAKTU PELAYANAN	Maksimal 15 menit terhitung Persyaratan diterima lengkap dan Pejabat berwenang ada di tempat.
5	BIAYA TARIF	Tidak dipungut biaya (GRATIS)
6	PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	<p>Saran Pelayanan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kontak IKM, kuesioner pelayanan, WA (085357914080) 2. Email : metropusatkec@gmail.com 3. Facebook: Kecamatan Metro Pusat 4. Instagram: kecamatan_metropusat 5. SCAN ME (scan barcode) di reputasi metrokota.go.id 6. SPAN LAPOR (scan barcode) di www.lapor.go.id <p>Pengaduan melalui Media tersebut di atas akan ditindaklanjuti oleh tim pengaduan dengan Tahapan sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Cek Administrasi 2. Koordinasi Internal 3. Koordinasi Instansi terkait <p>Responsif pengaduan: maksimal 3 x 24 jam Penyelesaian Pengaduan sesuai dengan kondisi dan permasalahan yang diterima</p>

Camat Metro Pusat,



Cahya Rachmat, S.STP., M.H
 Pembina
 NIP. 19840515 200212 1 002

STANDAR PELAYANAN PENAMBAHAN ANGGOTA KELUARGA

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	PRODUK PELAYANAN	DOKUMEN: PENAMBAHAN ANGGOTA KELUARGA
2	PERSYARATAN PELAYANAN	<ol style="list-style-type: none"> 1. KK asli. 2. Mengisi Form permohonan yang ditanda tangani oleh Lurah 3. Surat Lahir dari Bidan/ Dokter/ Rumah Sakit apabila anak baru lahir. 4. Golongan darah seluruh anggota keluarga 5. FC jazah terakhir bagi anggota keluarga yang belum mengubah status pendidikan. 6. Surat kehilangan dari kepolisian bagi warga yang KK hilang. 7. Berkas pendukung lainnya.
3	SISTEM MEKANISME DAN PROSEDUR	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon datang ke Loket Kecamatan dengan membawa persyaratan. 2. Pemohon mengisi buku tamu Kecamatan. 3. Pemohon Mengisi Survey Kepuasan Masyarakat. 4. Pemohon mendapatkan informasi terkait berkas yang akan diproses. 5. Pemohon menerima tanda terima berkas.
4	JANGKA WAKTU PELAYANAN	Maksimal 2 Hari terhitung Persyaratan diterima lengkap dan Pejabat berwenang ada di tempat.
5	BIAYA TARIF	Tidak dipungut biaya (GRATIS)
6	PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	<p>Saran Pelayanan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kontak IKM, kuesioner pelayanan, WA (085357914080) 2. Email : metropusatkec@gmail.com 3. Facebook: Kecamatan Metro Pusat 4. Instagram: kecamatan_metropusat 5. SCAN ME (scan barcode) di reputasi metrokota.go.id 6. SPAN LAPOR (scan barcode) di www.lapor.go.id <p>Pengaduan melalui Media tersebut di atas akan ditindaklanjuti oleh tim pengaduan dengan Tahapan sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Cek Administrasi 2. Koordinasi Internal 3. Koordinasi Instansi terkait <p>Responsif pengaduan: maksimal 3 x 24 jam Penyelesaian Pengaduan sesuai dengan kondisi dan permasalahan yang diterima</p>

Camat Metro Pusat,



Yahya Rachmat, S.STP., M.H
 Pembina
 NIP. 19840515 200212 1 002

STANDAR PELAYANAN PENGURANGAN ANGGOTA KELUARGA

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	PRODUK PELAYANAN	DOKUMEN: PENGURANGAN ANGGOTA KELUARGA
2	PERSYARATAN PELAYANAN	<ol style="list-style-type: none"> 1. KK asli. 2. Mengisi Form permohonan yang ditanda tangani oleh Lurah 3. Fc. KK Anggota Keluarga yang sudah pindah. 4. Surat Kematian apabila anggota keluarga meninggal 5. Golongan darah seluruh anggota keluarga 6. FC jazah terakhir bagi anggota keluarga yang belum mengubah status pendidikan. 7. Surat kehilangan dari kepolisian bagi warga yang KK hilang. 8. Berkas pendukung lainnya.
3	SISTEM MEKANISME DAN PROSEDUR	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon datang ke Loket Kecamatan dengan membawa persyaratan. 2. Pemohon mengisi buku tamu Kecamatan. 3. Pemohon Mengisi Survey Kepuasan Masyarakat. 4. Pemohon mendapatkan informasi terkait berkas yang akan diproses. 5. Pemohon menerima tanda terima berkas.
4	JANGKA WAKTU PELAYANAN	Maksimal 2 (dua) Hari terhitung Persyaratan diterima lengkap dan Pejabat berwenang ada di tempat.
5	BIAYA TARIF	Tidak dipungut biaya (GRATIS)
6	PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	<p>Saran Pelayanan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kontak IKM, kuesioner pelayanan, WA (085357914080) 2. Email : metropusatkec@gmail.com 3. Facebook: Kecamatan Metro Pusat 4. Instagram: kecamatan_metropusat 5. SCAN ME (scan barcode) di reputasi metrokota.go.id 6. SPAN LAPOR (scan barcode) di www.lapor.go.id <p>Pengaduan melalui Media tersebut di atas akan ditindaklanjuti oleh tim pengaduan dengan Tahapan sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Cek Administrasi 2. Koordinasi Internal 3. Koordinasi Instansi terkait <p>Responsif pengaduan: maksimal 3 x 24 jam Penyelesaian Pengaduan sesuai dengan kondisi dan permasalahan yang diterima</p>

Camat Metro Pusat,



Yany Rachmat, S.STP., M.H
 Pembina
 NIP. 19840515 200212 1 002

STANDAR PELAYANAN SURAT DISPENSASI NIKAH

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	PRODUK PELAYANAN	DOKUMEN : SURAT DISPENSASI NIKAH. <i>Catatan : Pernikahan Kurang Dari 10 Hari.</i>
2	PERSYARATAN PELAYANAN	1. Surat Keterangan Nikah dan Lurah. 2. Foto Copy Kartu Tanda Penduduk dan Foto Copy Kartu Keluarga kedua mempelai.
3	SISTEM MEKANISME DAN PROSEDUR	1. Pemohon datang ke Loket Kecamatan dengan membawa persyaratan. 2. Pemohon mengisi buku tamu Kecamatan. 3. Pemohon Mengisi Survey Kepuasan Masyarakat. 4. Pemohon diarahkan ke Ruang Kasi Kesra untuk Konsultasi. 5. Pemohon mendapatkan Informasi dari petugas. 6. Pemohon menerima berkas yang sudah di tanda tangani oleh Camat. 7. Pemohon memberikan arsip untuk petugas. 8. Pemohon mengisi tanda terima berkas.
4	JANGKA WAKTU PELAYANAN	Maksimal 35 menit terhitung persyaratan diterima lengkap dan Pejabat berwenang ada ditempat.
5	BIAYA/TARIF	Tidak dipungut biaya (GRATIS).
6	PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	Saran Pelayanan 1. Kontak IKM, kuesioner pelayanan, WA (085357914080) 2. Email : metropusatkec@gmail.com 3. Facebook: Kecamatan Metro Pusat 4. Instagram: kecamatan_metropusat 5. SCAN ME (scan barcode) di reputasi metrokota.go.id 6. SPAN LAPOR (scan barcode) di www.lapor.go.id Pengaduan melalui Media tersebut di atas akan ditindaklanjuti oleh tim pengaduan dengan Tahapan sebagai berikut: 1. Cek Administrasi 2. Koordinasi Internal 3. Koordinasi Instansi terkait Responsif pengaduan: maksimal 3 x 24 jam Penyelesaian Pengaduan sesuai dengan kondisi dan permasalahan yang diterima

Camat Metro Pusat,



Wahya Rachmat, S.STP., M.H
Pembina

NIP. 19840515 200212 1 002

STANDAR PELAYANAN LEGALISASI DOKUMEN

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	PRODUK PELAYANAN	DOKUMEN: LEGALISASI DOKUMEN
2	PERSYARATAN	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokumen Permohonan. 2. Fotocopy Kartu Keluarga. 3. Fotocopy KTP. 4. Berkas pendukung lainnya.
3	SISTEM MEKANISME DAN PROSEDUR	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon datang ke Loker Kecamatan dengan membawa persyaratan. 2. Pemohon mengisi buku tamu Kecamatan. 3. Pemohon Mengisi Survey Kepuasan Masyarakat. 4. Pemohon mendapatkan Informasi dari petugas. 5. Pemohon menerima berkas yang sudah di tanda tangani oleh Camat. 6. Pemohon memberikan arsip untuk petugas. 7. Pemohon mengisi tanda terima berkas.
4	JANGKA WAKTU PELAYANAN	Maksimal 30 Menit terhitung persyaratan diterima lengkap dan Pejabat berwenang ada di tempat.
5	BIAYA TARIF	Tidak dipungut biaya (GRATIS)
6	PENANGAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	<p>Sarana Pelayanan Kotak IKM, kuesioner pelayanan, WA (085357914080) Email: metropusatkec@gmail.com Facebook: Kecamatan Metro Pusat Instagram: kecamatan_metropusat SCAN ME (scan barcode) di reputasi metrokota.go.id SPAN LAPOR (scan barcode) di www.lapor.go.id Pengaduan melalui Media tersebut di atas akan ditindaklanjuti oleh tim pengaduan dengan Tahapan sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Cek Administrasi 2. Koordinasi Internal 3. Koordinasi Instansi terkait <p>Responsif pengaduan: maksimal 3 x 24 jam Penyelesaian Pengaduan sesuai dengan kondisi dan permasalahan yang diterima</p>

Camat Metro Pusat,



Yahya Rachmat, S.STP., M.H
Pembina

NIP. 19840515 200212 1 002