



WALIKOTA BANJARMASIN
PROVINSI KALIMANTAN SELATAN

PERATURAN WALIKOTA BANJARMASIN

NOMOR 45 TAHUN 2018

TENTANG

STANDAR PELAYANAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA BANJARMASIN

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

WALIKOTA BANJARMASIN,

- Menimbang : a. bahwa untuk memberikan pelayanan yang prima dan percepatan dalam penerbitan dokumen kependudukan, perlu penyesuaian Standar Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin;
- b. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a diatas, perlu menetapkan dengan Peraturan Walikota tentang Standar Pelayanan Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 1959 tentang Penetapan Undang-Undang Nomor 3 Tahun 1953 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II di Kalimantan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1953 Nomor 9) sebagai Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1959 Nomor 72, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1820);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234);

4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (*Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 224, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587*) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (*Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679*);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (*Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357*);
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan (*Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 749*);
7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (*Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 2036*);
8. Peraturan Daerah Kota Banjarmasin Nomor 21 Tahun 2014 tentang penyelenggaraan Administrasi Kependudukan Kota Banjarmasin (*Lembaran Daerah Kota Banjarmasin Tahun 2014 Nomor 2*);
9. Peraturan Daerah Kota Banjarmasin Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Banjarmasin (*Lembaran Daerah Kota Banjarmasin Tahun 2016 Nomor 7, Tambahan Lembaran Daerah Kota Banjarmasin Nomor 40*).

MEMUTUSKAN

Menetapkan : PERATURAN WALIKOTA BANJARMASIN TENTANG STANDAR PELAYANAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BANJARMASIN

BAB I
KETENTUAN UMUM
Pasal 1

Dalam Peraturan Walikota ini, yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kota Banjarmasin.
2. Pemerintahan Daerah adalah Penyelenggaraan urusan Pemerintahan oleh Pemerintah Daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah menurut asas *otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara kesatuan Republik Indonesia*.
3. Pemerintah Daerah adalah Walikota Banjarmasin beserta Perangkat Daerah sebagai Unsur Penyelenggara Pemerintahan Daerah.
4. Kepala Daerah adalah Walikota Banjarmasin.
5. Kepala Dinas adalah Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin.
6. Sekretaris adalah Sekretaris pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kota Banjarmasin.
7. Kepala Bidang adalah Kepala Bidang pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin.
8. *Kepala Sub Bagian adalah Kepala Sub Bagian pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin.*
9. Kepala Seksi adalah Kepala Seksi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin.
10. Ka UPT adalah Kepala Unit Pelayanan Teknis pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin.
11. Petugas Loker adalah petugas loket atau petugas lain yang ditugaskan menerima berkas permohonan pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Banjarmasin.
12. Operator atau Operator Komputer adalah Operator Komputer pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin.
13. *Arsiparis adalah Petugas yang diberi tanggung jawab, wewenang dan hak untuk melakukan kearsipan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin.*
14. Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji Penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
15. Diskresi adalah kewenangan untuk menentukan pilihan keputusan dan atau tindakan faktual dalam proses penyelenggaraan pelayanan berdasarkan pemikiran dan inisiatif sendiri sesuai dengan Peraturan Perundang-Undangan.

BAB II
MAKSUD DAN TUJUAN

Pasal 2

Maksud ditetapkannya Standar Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin adalah sebagai pedoman bagi aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai pemberi pelayanan dalam proses penyelenggaraan pelayanan administratif di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Pasal 3

Tujuan ditetapkannya Standar Pelayanan adalah untuk :

- a. memberi kepastian hukum dan akses yang lebih luas bagi masyarakat untuk memperoleh pelayanan;
- b. mewujudkan terselenggaranya pelayanan berkualitas;
- c. mewujudkan pelayanan yang cepat, mudah, transparan, pasti, terjangkau dan tepat waktu.

BAB III RUANG LINGKUP

Pasal 4

Ruang lingkup Standar Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang diatur dalam Peraturan Walikota ini adalah pelayanan administratif pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang meliputi:

- a. Pelayanan Legalisasi Akta, KK dan KTP;
- b. Pelayanan Penerbitan Kartu Keluarga (Perbaikan Data) ;
- c. *Pelayanan Penerbitan Kartu Keluarga (Pisah Kartu Keluarga) ;*
- d. Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Pindah;
- e. Pelayanan Penerbitan Kartu Keluarga Pindah Datang;
- f. Pelayanan Perekaman dan/atau Penerbitan KTP- EL pada UPT Pelayanan Kependudukan Disdukcapil;
- g. *Pelayanan Perekaman dan/atau Penerbitan KTP- EL pada Disdukcapil;*
- h. Pelayanan Perubahan atau penggantian Identitas KTP;
- i. Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Tinggal Sementara WNI;
- j. *Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Tempat Tinggal WNA;*
- k. Pelayanan Penerbitan Akta Kelahiran;
- l. *Pelayanan Penerbitan Akta Kematian;*
- m. Pelayanan Penerbitan Akta Perceraian;
- n. Pelayanan Penerbitan Akta Perkawinan;
- o. Pelayanan Penerbitan Perubahan Akta Pencatatan Sipil;
- p. *Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Pembatalan Perkawinan;*
- q. *Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Pembatalan Perceraian;*
- r. Pelayanan Pengesahan Anak;
- s. Pelayanan Pengakuan Anak;
- t. Pelayanan Pengangkatan Anak;
- u. *Pelayanan Pencatatan Perubahan Status Kewarganegaraan;*
- v. *Pelayanan Surat Keterangan Pelaporan Peristiwa Penting WNI di Luar Negeri;*
- w. Pelayanan Pendataan Penduduk Rentan Administrasi Kependudukan;
- x. Pelayanan Pendaftaran Pindah Datang Antar Negara;
- y. Pelayanan Kartu Identitas Anak di UPT Pelayanan Kependudukan Disdukcapil;
- z. Pelayanan Kartu Identitas Anak di Disdukcapil.

BAB IV
KOMPONEN STANDAR PELAYANAN

Pasal 5

- (1) Komponen Standar Pelayanan meliputi :
 - a. Dasar Hukum;
 - b. Persyaratan Pelayanan;
 - c. *Sistem, Mekanisme, dan Prosedur*;
 - d. Jangka Waktu Penyelesaian;
 - e. Biaya / Tarif;
 - f. Produk Pelayanan;
 - g. Sarana, Prasara, dan/atau Fasilitas;
 - h. Kompetensi Pelaksana;
 - i. Pengawasan Internal;
 - j. Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan;
 - k. Jumlah Pelaksana;
 - l. Jaminan Pelayanan;
 - m. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan;
 - n. *Evaluasi Kinerja Pelaksana*.
- (2) Uraian Komponen Standar Pelayanan sebagaimana pada ayat (1) di atas sebagaimana tercantum dalam Lampiran, yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Walikota ini.

Pasal 6

- (1) Kepala Dinas dapat menggunakan kewenangan diskresi untuk menyesuaikan komponen persyaratan dan prosedur pelayanan pada Standar Pelayanan terkait dengan keyakinannya terhadap bukti-bukti administratif yang disampaikan Pemohon.
- (2) Penggunaan kewenangan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) di atas tidak boleh bertentangan dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku dan memperhatikan aspek kesesuaian dengan jenis pelayanan.

BAB V
PENANGANAN PENGADUAN

Pasal 7

- (1) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil wajib menyediakan sarana pengaduan masyarakat yang berhubungan dengan jenis pelayanan, baik secara langsung maupun menggunakan media lain yang pelaksanaannya disesuaikan dengan kondisi setempat.
- (2) Sarana pengaduan masyarakat dapat berbentuk Kotak Saran atau melalui media teknologi informasi dan sejenisnya.
- (3) Pengaduan disampaikan paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak pengadu menerima pelayanan.
- (4) Pengaduan disampaikan secara tertulis memuat materi:
 - a. nama dan alamat lengkap pengadu;
 - b. uraian pelayanan yang tidak sesuai dengan Standar Pelayanan dan uraian kerugian materiil dan immateriil yang diderita;
 - c. permintaan penyelesaian yang diajukan; dan
 - d. tempat, waktu penyampaian, dan tanda tangan pengadu.

- (5) Pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (3) harus ditanggapi paling lambat 14 (empat belas) hari kerja sejak diterimanya pengaduan yang sekurang-kurangnya berisi informasi lengkap atau tidak lengkapnya materi aduan sebagaimana dimaksud dalam ayat (4).

BAB VI KETENTUAN PERALIHAN

Pasal 8

- (1) Jenis-jenis pelayanan yang belum ditetapkan Standar Pelayanannya dalam Peraturan Walikota ini, tetap diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan mengacu pada ketentuan yang berlaku.
- (2) *Standar Pelayanan untuk jenis-jenis pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) di atas secara bertahap ditetapkan dengan Peraturan Walikota.*

BAB VII KETENTUAN PENUTUP

Pasal 9

Dengan diundangkannya Peraturan Walikota ini, maka Peraturan Walikota Banjarmasin Nomor 42 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin dicabut dan dinyatakan tidak berlaku lagi.

Pasal 10

Peraturan Walikota ini berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahui, memerintahkan pengundangan Peraturan Walikota ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kota Banjarmasin.

Ditetapkan di Banjarmasin
pada tanggal 9 Agustus 2018
WALIKOTA BANJARMASIN,


A H. IBNU SINA

Diundangkan di Banjarmasin
pada tanggal 10 Agustus 2018

A PLH. SEKRETARIS DAERAH KOTA BANJARMASIN,



H. GAZI AKHMADI

LAMPIRAN
 PERATURAN WALIKOTA BANJARMASIN
 NOMOR 45 TAHUN 2018
 TENTANG
 STANDAR PELAYANAN PADA
 DINAS KEPENDUDUKAN DAN
 PENCATATAN SIPIL
 KOTA BANJARMASIN

1. STANDAR PELAYANAN LEGALISASI AKTA, KK DAN KTP;

A. Yang terkait dengan proses dalam penyampaian pelayanan meliputi yaitu:

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Fotokopi KTP 2. Fotokopi Kartu Keluarga 3. Fotokopi Akta Pencatatan Sipil 4. Asli KTP, Kartu Keluarga dan Akta Pencatatan Sipil
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	1. Petugas loket, menerima dan meneliti berkas permohonan kemudian berkas diserahkan kepada kasi/kabid/pejabat yang ditunjuk; 2. Kasi/Kabid/Pejabat yang ditunjuk menandatangani berkas permohonan legalisasi; 3. Petugas loket menyerahkan permohonan kepada pemohon.
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	15 menit
4.	Biaya / denda keterlambatan.	Gratis / -
5.	Produk pelayanan	Legalisasi Akta, Kartu Keluarga dan KTP
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	1. Secara tertulis melalui kotak pengaduan/saran atau diserahkan langsung ke petugas atau pejabat pengaduan masyarakat. 2. Secara lisan langsung disampaikan kepada Kepala Dinas atau melalui nomor telepon/WA 0852 5000 6556. 3. Segala pengaduan wajib ditindaklanjuti oleh Kepala Dinas dan disampaikan tembusannya kepada Asisten, Sekda, dan Walikota

B. Yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan yaitu :

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. UU No.24 Tahun 2013 tentang perubahan UU no.23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan

		<ol style="list-style-type: none"> 2. PP. No 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan UU No.23 Tahun 2006 tentang Administrai Kependudukan 3. Perpres No 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil 4. Perda No.21 Tahun 2014 tentang penyelenggaraan Administrasi Kependudukan
2.	Sarana, Prasarana, dan fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Tunggu 2. Nomor antrian 3. Dokumen Kependudukan (asli) 4. Fotokopi dokumen yang akan dilegalisir 5. Komputer, Printer dan Jaringan Internet 6. AC /Pendingin Ruangan 7. TV 8. Pojok bermain 9. Toilet umum 10. Toilet penyandang disabilitas 11. Ruang laktasi 12. Kursi roda 13. Jalur RAM 14. Loker khusus disabilitas 15. Kotak saran dan pengaduan
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas loket 2. Kasi/Kabid/Pejabat yang ditunjuk
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Secara langsung dilaksanakan berjenjang oleh atasan langsung hingga Kepala Dinas 2. Secara tidak langsung dilakukan oleh Asisten, Sekda, dan Walikota 3. Secara fungsional dilakukan oleh pengawas fungsional sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
5.	Jumlah Pelaksana	Minimal 3 Orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sepanjang segala persyaratan teknis dan administratif terpenuhi, pelayanan dapat diberikan sesuai standar kualitas pelayanan prima 2. Pemohon dapat meminta perbaikan atas produk layanan yang tidak memuaskan
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Produk layanan dipastikan menggunakan material yang aman dan tidak membahayakan keselamatan pengguna.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi dilakukan secara berkala minimal setiap 6 bulan sekali melalui survey kepuasan masyarakat (SKM). 2. Evaluasi internal dilakukan melalui rapat internal dipimpin Kepala Dinas minimal setiap 3 bulan sekali.

2. STANDAR PELAYANAN PENERBITAN KARTU KELUARGA (PERBAIKAN DATA);

A. Yang terkait dengan proses dalam penyampaian pelayanan meliputi yaitu:

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fotokopi keterangan lahir RS/Bidan (asli). 2. Fotokopi buku nikah/akta perkawinan. 3. Fotokopi surat cerai. 4. Fotokopi akta kelahiran/ijazah/putusan pengadilan. 5. Surat keterangan kematian dari Lurah. 6. Surat pindah dan pengantar RT domosili baru. 7. Surat keterangan hilang KK asli dari kepolisian setempat. 8. Surat keterangan rusak/hilang dari RT dan Lurah karena kebakaran dan bencana alam
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas loket, menerima, meneliti dan mengumpulkan kelengkapan berkas permohonan Kartu Keluarga dan diserahkan ke operator. 2. Operator, melakukan entry/proses pembuatan Kartu Keluarga 3. Kepala Dinas melakukan penandatanganan Kartu Keluarga 4. Petugas loket, menyerahkan Kartu Keluarga kepada pemohon serta membubuhkan cap stempel
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	60 menit
4.	Biaya / denda keterlambatan.	Gratis/ -
5.	Produk pelayanan	Penerbitan Kartu Keluarga (Perbaikan Data)
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Secara tertulis melalui kotak pengaduan/saran atau diserahkan langsung ke petugas atau pejabat pengaduan masyarakat. 2. Secara lisan langsung disampaikan kepada Kepala Dinas atau melalui nomor telpon/WA 0852 5000 6556. 3. Segala pengaduan wajib ditindaklanjuti oleh Kepala Dinas dan disampaikan tembusannya kepada Asisten, Sekda, dan Walikota

B. Yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan yaitu :

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. UU No.24 Tahun 2013 tentang perubahan UU no.23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan

		<ol style="list-style-type: none"> 2. PP. No 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan UU No.23 Tahun 2006 tentang Administrai Kependudukan 3. Perpres No 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil 4. Perda No.21 Tahun 2014 tentang penyelenggaraan Administrasi Kependudukan
2.	Sarana, Prasarana, dan fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Tunggu. 2. Nomor antrian 3. Blangko 4. Komputer 5. Printer 6. Jaringan Internet 7. AC /Pendingin Ruangan 8. TV 9. Pojok bermain 10. Toilet umum 11. Toilet penyandang disabilitas 12. Ruang laktasi 13. Kursi roda 14. Jalur RAM 15. Loker khusus disabilitas 16. Kotak saran dan pengaduan
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas loket 2. Operator 3. Kepala Dinas
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Secara langsung dilaksanakan berjenjang oleh atasan langsung hingga Kepala Dinas 2. Secara tidak langsung dilakukan oleh Asisten Sekda, dan Walikota 3. Secara fungsional dilakukan oleh pengawas fungsional sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
5.	Jumlah Pelaksana	Minimal 5 Orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sepanjang segala persyaratan teknis dan administratif terpenuhi, pelayanan dapat diberikan sesuai standar kualitas pelayanan prima 2. Pemohon dapat meminta perbaikan atas produk layanan yang tidak memuaskan
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Produk layanan dipastikan menggunakan material yang aman dan tidak membahayakan keselamatan pengguna.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi dilakukan secara berkala minimal setiap 6 bulan sekali melalui survey kepuasan masyarakat (SKM).

		2. Evaluasi internal dilakukan melalui rapat internal dipimpin kepala Dinas minimal setiap 3 bulan sekali.
--	--	--

3. STANDAR PELAYANAN PENERBITAN KARTU KELUARGA (PISAH KARTU KELUARGA)

A. Yang terkait dengan proses dalam penyampaian pelayanan meliputi yaitu:

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fotokopi keterangan lahir RS/Bidan (asli). 2. Fotokopi buku nikah/akta perkawinan. 3. Fotokopi surat cerai. 4. Fotokopi akta kelahiran/ijazah/putusan pengadilan. 5. Surat keterangan kematian dari Lurah. 6. Surat pindah dan pengantar RT domosili baru. 7. Surat keterangan hilang KK asli dari kepolisian setempat. 8. Surat keterangan rusak/hilang dari RT dan Lurah karena kebakaran dan bencana alam
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas loket, menerima, meneliti dan mengumpulkan kelengkapan berkas permohonan Kartu Keluarga dan diserahkan ke operator. 2. Operator, melakukan entry /proses pembuatan Kartu Keluarga 3. Kepala Dinas melakukan penandatanganan <i>Kartu Keluarga</i> 4. Petugas loket, menyerahkan Kartu Keluarga kepada pemohon serta membubuhkan cap stempel
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	3 hari
4.	Biaya / denda keterlambatan.	Gratis /-
5.	Produk pelayanan	Penerbitan Kartu Keluarga (Pisah Kartu Keluarga)
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Secara tertulis melalui kotak pengaduan/ saran atau diserahkan langsung ke petugas atau pejabat pengaduan masyarakat. 2. Secara lisan langsung disampaikan kepada Kepala Dinas atau melalui nomor telpon/WA 0852 5000 6556. 3. Segala pengaduan wajib ditindaklanjuti oleh Kepala Dinas dan disampaikan tembusannya kepada Asisten, Sekda, dan Walikota

B. Yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan yaitu :

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. UU No.24 Tahun 2013 tentang perubahan UU no.23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan 2. PP. No 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan UU No.23 Tahun 2006 tentang Administrai Kependudukan 3. Perpres No 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil 4. Perda No.21 Tahun 2014 tentang penyelenggaraan Administrasi Kependudukan
2.	Sarana, Prasarana, dan fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Tunggu 2. Nomor antrian 3. Blangko 4. Komputer 5. Printer 6. Jaringan Internet 7. AC /Pendingin Ruangan 8. TV 9. Pojok bermain 10. Toilet umum 11. Toilet penyandang disabilitas 12. Ruang laktasi 13. Kursi roda 14. Jalur RAM 15. Loker khusus disabilitas 16. Kotak saran dan pengaduan
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas loket 2. Operator 3. Kepala Dinas
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Secara langsung dilaksanakan berjenjang oleh atasan langsung hingga Kepala Dinas 2. Secara tidak langsung dilakukan oleh Asisten Sekda, dan Walikota 3. Secara fungsional dilakukan oleh pengawas fungsional sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
5.	Jumlah Pelaksana	Minimal 5 Orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sepanjang segala persyaratan teknis dan administratif terpenuhi, pelayanan dapat diberikan sesuai standar kualitas pelayanan prima 2. Pemohon dapat meminta perbaikan atas produk layanan yang tidak memuaskan

7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Produk layanan dipastikan menggunakan material yang aman dan tidak membahayakan keselamatan pengguna.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi dilakukan secara berkala minimal setiap 6 bulan sekali melalui survey kepuasan masyarakat (SKM). 2. Evaluasi internal dilakukan melalui rapat internal dipimpin kepala Dinas minimal setiap 3 bulan sekali.

4. STANDAR PELAYANAN PENERBITAN SURAT KETERANGAN PINDAH

A. Yang terkait dengan proses dalam penyampaian pelayanan yaitu :

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat pindah dari RT, Lurah dan diketahui oleh Camat 2. Kartu Keluarga asli penduduk Kota Banjarmasin
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas loket, menerima, meneliti dan mengumpulkan kelengkapan berkas permohonan surat pindah dan menyerahkan ke operator 2. Operator melakukan entry data/proses menerbitkan surat keterangan pindah 3. Kepala dinas melakukan penandatanganan surat keterangan pindah 4. Petugas loket menyerahkan surat keterangan pindah kepada pemohon.
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	3 hari
4.	Biaya /denda keterlambatan.	Gratis/ -
5.	Produk pelayanan	Penerbitan Surat Keterangan Pindah
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Secara tertulis melalui kotak pengaduan/ saran atau diserahkan langsung ke petugas atau pejabat pengaduan masyarakat. 2. Secara lisan langsung disampaikan kepada Kepala Dinas atau melalui nomor telpon/WA 0852 5000 6556. 3. Segala pengaduan wajib ditindaklanjuti oleh Kepala Dinas dan disampaikan tembusannya kepada Asisten, Sekda, dan Walikota

B. Yang terkait dengan proses Pengelolaan pelayanan yaitu :

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. UU No.24 Tahun 2013 tentang perubahan UU No.23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. 2. PP No.37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan UU No.23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan 3. Perpres No.25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan pencatatan Sipil. 4. Perda Kota Banjarmasin No.21 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.
2.	Sarana, prasarana, dan/ atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang tunggu. 2. Blangko 3. Komputer,printer dan jaringannya. 4. AC /Pendingin Ruangan 5. TV 6. Pojok bermain 7. Toilet umum 8. Toilet penyandang disabilitas 9. Ruang laktasi 10. Kursi roda 11. Jalur RAM 12. Loket khusus disabilitas 13. Kotak saran dan pengaduan
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas loket 2. Operator 3. Kepala Dinas
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Secara langsung dilaksanakan berjenjang oleh atasan langsung hingga kepala Dinas. 2. Secara tidak langsung dilakukan oleh Asisten, Sekda, dan Walikota. 3. Secara fungsional dilakukan oleh pengawas fungsional sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
5.	Jumlah Pelaksana	Minimal 5 orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sepanjang segala persyaratan teknis dan administratif terpenuhi, pelayanan dapat diberikan sesuai standar kualitas pelayanan prima. 2. Pemohon dapat meminta perbaikan atas produk layanan yang tidak memuaskan.

7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Produk layanan dipastikan menggunakan material yang aman dan tidak membahayakan keselamatan pengguna.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi dilakukan secara berkala minimal setiap 6 bulan sekali melalui Survey Kepuasan Masyarakat (SKM). 2. Evaluasi internal dilakukan melalui rapat internal dipimpin Kepala Dinas minimal setiap 3 bulan sekali.

5. STANDAR PELAYANAN KARTU KELUARGA PINDAH DATANG

A. Yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan yaitu :

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat pindah dari RT, Lurah dan diketahui oleh Camat. 2. Surat Pindah dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Daerah asal. 3. Kartu Keluarga Asli Penduduk Kota Banjarmasin
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas loket, menerima dan meneliti kelengkapan berkas permohonan KK pindah datang 2. Operator melakukan entry data/proses pembuatan KK pindah datang 3. Kepala Dinas menandatangani KK 4. Petugas loket menyerahkan KK Pindah Datang ke pemohon.
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	3 hari
4.	Biaya /denda keterlambatan.	Gratis/ Keterlambatan pelaporan denda Rp 25.000 sesuai dengan Perda Nomor 21 Tahun 2014
5.	Produk pelayanan	Penerbitan Kartu Keluarga Pindah Datang
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Secara tertulis melalui kotak pengaduan/ saran atau diserahkan langsung ke petugas atau pejabat pengaduan masyarakat. 2. Secara lisan langsung disampaikan kepada Kepala Dinas atau melalui nomor telpon/WA 0852 5000 6556. 3. Segala pengaduan wajib ditindaklanjuti oleh kepala Dinas dan disampaikan tembusannya kepada Asisten, Sekda, dan Walikota

B. Yang terkait dengan proses pengolahan pelayanan yaitu :

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. UU No.24 Tahun 2013 tentang perubahan UU No.23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan 2. PP No. 37 Tahun 2007 tentang pelaksanaan UU No.23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan 3. Perpres No. 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata Cara pendaftaran penduduk dan pencatatan Sipil 4. Perda Kota Banjarmasin No. 21 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan
2.	Saran, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang tunggu. 2. Blanko. 3. Komputer,printer dan jaringanya. 4. AC /Pendingin Ruangan 5. TV 6. Pojok bermain 7. Toilet umum 8. Toilet penyandang disabilitas 9. Ruang laktasi 10. Kursi roda 11. Jalur RAM 12. Loker khusus disabilitas 13. Kotak saran dan pengaduan
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas loket 2. Operator 3. Kepala Dinas
4.	Pengawas Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Secara langsung dilaksanakan berjenjang oleh atasan langsung hingga Kepala Dinas 2. Secara tidak langsung dilakukan oleh Asisten, Sekda, dan Walikota 3. Secara fungsional dilakukan oleh pengawas fungsional sesuai dengan peraturan perundang-undangan
5.	Jumlah Pelaksana	Minimal 5 Orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sepanjang segala persyaratan teknis dan administratif terpenuhi, pelayanan dapat di berikan sesuai standar pelayanan prima. 2. Pemohon dapat meminta perbaikan atas produk layanan yang tidak memuaskan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Produk layanan dipastikan menggunakan material yang aman dan tidak membahayakan keselamatan pengguna.

8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi dilakukan secara berkala minimal setiap 6 bulan sekali melalui Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) 2. Evaluasi internal dilakukan melalui rapat internal dipimpin Kepala Dinas minimal setiap 3 bulan sekali
----	----------------------------	--

5. STANDAR PELAYANAN PEREKAMAN DAN/ATAU PENERBITAN KTP-EL PADA UPT PELAYANAN KEPENDUDUKAN DISDUKCAPIL

A. Yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan yaitu :

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Terdaftar dalam database. 2. Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk (lama).
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas loket, memeriksa berkas permohonan KTP-el, jika tidak lengkap berkas dikembalikan. Jika lengkap dilakukan perekaman data KTP EL oleh operator 2. Operator UPT, melakukan perekaman data KTP-EL dengan proses foto, sidik jari, iris mata dan tanda tangan dan mengirim data perekaman KTP-EL melalui server ke Pusat data Kemendagri 3. Petugas loket, mengembalikan berkas kepada warga sebagai bukti pengambilan bila KTP el sudah selesai 4. Operator disdukcapil, melakukan pengiriman data perekaman KTP EL melalui server ke Pusat data Kemendagri 5. Operator Disdukcapil, mencetak KTP-EL 6. Petugas loket, menyerahkan KTP EL kepada pemohon
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	14 Hari
4.	Biaya/ denda keterlambatan.	Gratis/ -
5.	Produk pelayanan	Perekaman dan/atau penerbitan KTP-EL pada UPT
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Secara tertulis melalui kotak pengaduan/ saran atau diserahkan langsung ke petugas atau pejabat Pengaduan. 2. Secara lisan langsung disampaikan kepada Kepala Dinas atau melalui nomor telpon/WA 0852 5000 6556. 3. Segala pengaduan wajib ditindaklanjuti oleh Kepala Dinas dan disampaikan tembusannya kepada Asisten, Sekda, dan Walikota

B. Yang terkait dengan proses pengolahan pelayanan yaitu :

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. UU No.24 Tahun 2013 tentang perubahan UU No.23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan 2. PP No. 37 Tahun 2007 tentang pelaksanaan UU No.23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan 3. Perpres No. 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata Cara pendaftaran penduduk dan pencatatan Sipil 4. Perda Kota Banjarmasin No. 21 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan
2.	Saran, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang tunggu. 2. Blanko. 3. Komputer,printer dan jaringanya. 4. AC /Pendingin Ruangan 5. TV 6. Pojok bermain 7. Toilet umum 8. Toilet penyandang disabilitas 9. Ruang laktasi 10. Kursi roda 11. Jalur RAM 12. Loker khusus disabilitas 13. Kotak saran dan pengaduan
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas loket 2. Operator UPT 3. Operator Disdukcapil 4. Kepala Dinas
4.	Pengawas Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Secara langsung dilaksanakan berjenjang oleh atasan langsung hingga Kepala Dinas 2. Secara tidak langsung dilakukan oleh Asisten, Sekda, dan Walikota 3. Secara fungsional dilakukan oleh pengawas fungsional sesuai dengan peraturan perundang-undangan
5.	Jumlah Pelaksana	Minimal 3 Orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sepanjang segala persyaratan teknis dan administratif terpenuhi, pelayanan dapat di berikan sesuai standar pelayanan prima. 2. Pemohon dapat meminta perbaikan atas produk layanan yang tidak memuaskan.

7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Produk layanan dipastikan menggunakan material yang aman dan tidak membahayakan keselamatan pengguna.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi dilakukan secara berkala minimal setiap 6 bulan sekali melalui Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) 2. Evaluasi internal dilakukan melalui rapat internal dipimpin Kepala Dinas minimal setiap 3 Bulan Sekali

7. STANDAR PELAYANAN PEREKAMAN DAN /ATAU PENERBITAN KTP-EL PADA DISDUKCAPIL

A. Yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan yaitu :

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Terdaftar dalam database. 2. Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk (lama).
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas loket, memeriksa berkas permohonan KTP-EL. Jika tidak lengkap, berkas dikembalikan. Jika lengkap dilakukan pencatatan identitas pemohon untuk selanjutnya dilakukan perekaman data KTP-EL oleh Operator 2. Operator, melakukan perekaman data KTP EL dengan proses foto, sidik jari, iris mata dan tanda tangan dan mengirim data perekaman KTP EL melalui server ke Pusat Data Kemendagri 3. Operator, mencetak KTP EL 4. Petugas loket, menyerahkan KTP EL kepada pemohon
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	20 menit
4.	Biaya/ denda keterlambatan.	Gratis /-
5.	Produk pelayanan	Perekaman dan atau penerbitan KTP-EL pada Disdukcapil
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Secara tertulis melalui kotak pengaduan/ saran atau diserahkan langsung ke petugas atau pejabat Pengaduan. 2. Secara lisan langsung disampaikan kepada Kepala Dinas atau melalui nomor telepon/WA 0852 5000 6556. 3. Segala pengaduan wajib ditindaklanjuti oleh Kepala Dinas dan disampaikan tembusannya kepada Asisten, Sekda, dan Walikota

B. Yang terkait dengan proses pengolahan pelayanan yaitu :

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. UU No.24 Tahun 2013 tentang perubahan UU No.23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan 2. PP No. 37 Tahun 2007 tentang pelaksanaan UU No.23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan 3. Perpres No. 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata Cara pendaftaran penduduk dan pencatatan Sipil 4. Perda Kota Banjarmasin No. 21 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan
2.	Saran, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang tunggu. 2. Blanko. 3. Komputer,printer dan jaringanya. 4. AC /Pendingin Ruangan 5. TV 6. Pojok bermain 7. Toilet umum 8. Toilet penyandang disabilitas 9. Ruang laktasi 10. Kursi roda 11. Jalur RAM 12. Loker khusus disabilitas 13. Kotak saran dan pengaduan
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas loket 2. Operator 3. Kepala Dinas
4.	Pengawas Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Secara langsung dilaksanakan berjenjang oleh atasan langsung hingga Kepala Dinas 2. Secara tidak langsung dilakukan oleh Asisten, Sekda, dan Walikota 3. Secara Fungsional dilakukan oleh pengawas fungsional sesuai dengan peraturan perundang-undangan
5.	Jumlah Pelaksana	Minimal 3 Orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sepanjang segala persyaratan teknis dan administratif terpenuhi, pelayanan dapat di berikan sesuai standar pelayanan prima. 2. Pemohon dapat meminta perbaikan atas produk layanan yang tidak memuaskan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Produk layanan dipastikan menggunakan material yang aman dan tidak membahayakan keselamatan pengguna.

8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi dilakukan secara berkala minimal setiap 6 bulan sekali melalui Survey Kepuasan Masyarakat 2. Evaluasi internal dilakukan melalui rapat internal dipimpin Kepala Dinas minimal setiap 3 Bulan Sekali
----	----------------------------	--

8. STANDAR PELAYANAN PERUBAHAN ATAU PENGGANTIAN IDENTITAS KTP

A. Yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan yaitu :

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Terdaftar dalam database. 2. Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas loket, menerima dan meneliti berkas permohonan KTP dan diserahkan kepada operator 2. Operator melakukan verifikasi database sebagai dasar penerbitan KTP. Jika sesuai dengan database maka dilakukan pencetakan 3. Petugas loket menyerahkan KTP yang telah selesai kepada pemohon
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	40 menit
4.	Biaya/ denda keterlambatan.	Gratis /-
5.	Produk pelayanan	Perubahan atau penggantian identitas KTP
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Secara tertulis melalui kotak pengaduan/ saran atau diserahkan langsung ke petugas atau pejabat Pengaduan. 2. Secara lisan langsung disampaikan kepada Kepala Dinas atau melalui nomor telepon/WA 0852 5000 6556. 3. Segala pengaduan wajib ditindaklanjuti oleh Kepala Dinas dan disampaikan tembusannya kepada Asisten, Sekda, dan Walikota

B. Yang terkait dengan proses pengolahan pelayanan yaitu :

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. UU No.24 Tahun 2013 tentang perubahan UU No.23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan 2. PP No. 37 Tahun 2007 tentang pelaksanaan UU No.23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan

		<p>3. Perpres No. 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata Cara pendaftaran penduduk dan pencatatan Sipil</p> <p>4. Perda Kota Banjarmasin No. 21 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan</p>
2.	Saran, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<p>1. Ruang tunggu.</p> <p>2. Blanko.</p> <p>3. Komputer, printer dan jaringannya</p> <p>4. AC / Pendingin Ruangan</p> <p>5. TV</p> <p>6. Pojok bermain</p> <p>7. Toilet umum</p> <p>8. Toilet penyandang disabilitas</p> <p>9. Ruang laktasi</p> <p>10. Kursi roda</p> <p>11. Jalur RAM</p> <p>12. Loker khusus disabilitas</p> <p>13. Kotak saran dan pengaduan</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>1. Petugas loket</p> <p>2. Operator</p>
4.	Pengawas Internal	<p>1. Secara langsung dilaksanakan berjenjang oleh atasan langsung hingga Kepala Dinas</p> <p>2. Secara tidak langsung dilakukan oleh Asisten, Sekda, dan Walikota</p> <p>3. Secara Fungsional dilakukan oleh pengawas fungsional sesuai dengan peraturan perundang-undangan</p>
5.	Jumlah Pelaksana	Minimal 3 Orang
6.	Jaminan Pelayanan	<p>1. Sepanjang segala persyaratan teknis dan administratif terpenuhi, pelayanan dapat di berikan sesuai standar pelayanan prima.</p> <p>2. Pemohon dapat meminta perbaikan atas produk layanan yang tidak memuaskan.</p>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Produk layanan dipastikan menggunakan material yang aman dan tidak membahayakan keselamatan pengguna.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>1. Evaluasi dilakukan secara berkala minimal setiap 6 bulan sekali melalui survey kepuasan Masyarakat (SKM)</p> <p>2. Evaluasi internal dilakukan melalui rapat internal dipimpin Kepala Dinas minimal setiap 3 Bulan Sekali</p>

9. STANDAR PELAYANAN PENERBITAN SURAT KETERANGAN TINGGAL SEMENTARA WNI

A. Yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan yaitu :

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengisi Formulir SKTS yang diketahui RT dan Lurah 2. Fotocopy KTP dan KK penjamin 3. Fotocopy KTP daerah asal 4. Foto ukuran 2x3 berwarna 1 lembar
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas loket, menerima dan meneliti berkas permohonan SKTS dan diserahkan kepada operator. 2. Operator, melakukan entry data SKTS. 3. Kepala Dinas menandatangani SKTS. 4. Petugas loket menyerahkan SKTS yang telah selesai kepada pemohon.
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	3 hari
4.	Biaya(denda keterlambatan)	Gratis/-
5.	Produk pelayanan	Penerbitan Surat Keterangan Tinggal Sementara (SKTS) WNI
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Secara tertulis melalui kotak pengaduan/ saran atau diserahkan langsung ke petugas Pengaduan. 2. Secara lisan langsung disampaikan kepada kepala Dinas atau melalui nomor telpon/WA 0852 5000 6556. 3. Segala pengaduan wajib ditindaklanjuti oleh Kepala Dinas dan disampaikan tembusannya kepada Asisten, Sekda, dan Walikota.

B. Yang Terkait dengan proses pengelolaan pelayanan yaitu :

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan. 2. PP Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan UU Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. 3. Perpres Nomor 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan tata cara pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. 4. Perda Nomor 21 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.

2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer, printer dan jaringannya. 2. Buku Register 3. Ruang Tunggu 4. AC /Pendingin Ruangan 5. TV 6. Pojok bermain 7. Toilet umum 8. Toilet <i>penyandang disabilitas</i> 9. Ruang laktasi 10. Kursi roda 11. Jalur RAM 12. Loker khusus disabilitas 13. Kotak saran dan pengaduan
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas loket 2. Operator 3. Kepala dinas
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Secara langsung dilaksanakan berjenjang oleh atasan langsung hingga Kepala Dinas. 2. Secara tidak langsung dilakukan oleh Assisten, Sekda, dan Walikota. 3. Secara Fungsional dilakukan oleh pengawas fungsional sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
5	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Produk layanan dipastikan menggunakan material yang aman dan tidak membahayakan keselamatan pengguna.
6.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi dilakukan secara berkala minimal setiap 6 bulan sekali melalui survey kepuasan masyarakat (SKM) 2. Evaluasi internal dilakukan melalui rapat internal dipimpin oleh kepala Dinas minimal setiap 3 bulan sekali.
7.	Jumlah Pelaksana	Minimal 3 orang
8.	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sepanjang segala persyaratan teknis dan administratif terpenuhi, pelayanan dapat diberikan sesuai standar kualitas pelayanan prima. 2. Pemohon dapat meminta perbaikan atas <i>produk layanan yang tidak memuaskan</i>.

10. STANDAR PELAYANAN SURAT KETERANGAN TEMPAT TINGGAL (SKTT)
WNA

A. Yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan yaitu :

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengisi Formulir SKTT yang diketahui RT dan Lurah 2. Fotocopy Paspor, KITAS/Kitap 3. Fotocopy IMTA, STM dari Kepolisian 4. Fotocopy KTP dan KK penjamin 5. Foto ukuran 4x6 berwarna 2 lembar
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas loket, menerima dan meneliti berkas permohonan SKTT dan diserahkan kepada operator 2. Operator melakukan entry data SKTT 3. Kepala Dinas menandatangani SKTT 4. Petugas loket menyerahkan SKTT yang telah selesai kepada pemohon
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	3 hari
4.	Biaya(denda keterlambatan)	Gratis/ Keterlambatan pelaporan denda Rp 250.000 sesuai dengan Perda Nomor 21 Tahun 2014
5.	Produk pelayanan	Penerbitan Surat Keterangan Tempat Tinggal (SKTT) WNA
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Secara tertulis melalui kotak pengaduan/ saran atau diserahkan langsung ke petugas Pengaduan. 2. Secara lisan langsung disampaikan kepada kepala Dinas atau melalui nomor telepon/WA 0852 5000 6556. 3. Segala pengaduan wajib ditindaklanjuti oleh Kepala Dinas dan disampaikan tembusannya kepada Asisten, Sekda, dan Walikota.

B. Yang Terkait dengan proses pengelolaan pelayanan yaitu :

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan. 2. PP Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan UU Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. 3. Perpres Nomor 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan tata cara pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. 4. Perda Nomor 21 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.

2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer, printer dan jaringannya. 2. Buku Register 3. Ruang Tunggu 4. AC / Pendingin Ruangan 5. TV 6. Pojok bermain 7. Toilet umum 8. Toilet penyandang disabilitas 9. Ruang laktasi 10. Kursi roda 11. Jalur RAM 12. Loker khusus disabilitas 13. Kotak saran dan pengaduan
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas loket 2. Operator 3. Kepala dinas
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Secara langsung dilaksanakan berjenjang oleh atasan langsung hingga Kepala Dinas. 2. Secara tidak langsung dilakukan oleh Assisten, Sekda, dan Walikota. 3. Secara Fungsional dilakukan oleh pengawas fungsional sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
5	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Produk layanan dipastikan menggunakan material yang aman dan tidak membahayakan keselamatan pengguna.
6.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi dilakukan secara berkala minimal setiap 6 bulan sekali melalui survey kepuasan masyarakat (SKM) 2. Evaluasi internal dilakukan melalui rapat internal dipimpin oleh kepala Dinas minimal setiap 3 bulan sekali.
7.	Jumlah Pelaksana	Minimal 3 orang
8.	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sepanjang segala persyaratan teknis dan administratif terpenuhi, pelayanan dapat diberikan sesuai standar kualitas pelayanan prima. 2. Pemohon dapat meminta perbaikan atas produk layanan yang tidak memuaskan.

11. STANDAR PELAYANAN PENERBITAN AKTA KELAHIRAN

A. Yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan yaitu :

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Asli surat keterangan lahir RS/Bidan/Lurah. 2. Buku Nikah dari KUA/Akta perkawinan dari Capil/Akta Cerai (asli & fotocopy) 3. KTP Ayah & Ibu (asli & fotocopy) 4. KTP 2 Orang saksi (asli & fotocopy) 5. KK Pemohon /Orang Tua (asli & fotocopy) 6. Ijazah (bagi yang memiliki)
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas loket, menerima dan memeriksa berkas akta kelahiran, jika lengkap petugas meregister dan pemohon menandatangani dibuku register dan menerima resi pengambilan, kemudian berkas diserahkan kepada operator, jika tidak lengkap akan diserahkan kepada pemohon untuk dilengkapi 2. Operator menginput data akta kelahiran serta mencetak lembaran putih dan kutipan akta kelahiran 3. Kepala Dinas, menandatangani akta kelahiran. 4. Petugas Loket, menyerahkan Kutipan Akta Kelahiran kepada pemohon dan menerima resi pengambilan
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	40 menit
4.	Biaya/ denda keterlambatan.	Gratis / Keterlambatan pelaporan denda Rp 25.000 sesuai dengan Perda Nomor 21 Tahun 2014
5.	Produk pelayanan	Penerbitan Akta Kelahiran
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Secara tertulis melalui kotak pengaduan/ saran atau diserahkan langsung ke petugas atau pejabat Pengaduan. 2. Secara lisan langsung disampaikan kepada Kepala Dinas atau melalui nomor telpon/WA 0852 5000 6556. 3. Segala pengaduan wajib ditindaklanjuti oleh Kepala Dinas dan disampaikan tembusannya kepada Asisten, Sekda, dan Walikota

B. Yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan yaitu:

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. UU No.24 Tahun 2013 tentang perubahan UU no. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan 2. PP No. 37 tahun 2007 tentang pelaksanaan UU No.23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan 3. Perpres No. 25 tahun 2008 tentang persyaratan dan Tata Cara pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. 4. Perda No. 21 tahun 2014 tentang penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang tunggu. 2. Blanko 3. Komputer, Printer dan jaringan nya. 4. AC /Pendingin Ruangan 5. TV 6. Pojok bermain 7. Toilet umum 8. Toilet penyandang disabilitas 9. Ruang laktasi 10. Kursi roda 11. Jalur RAM 12. Loker khusus disabilitas 13. Kotak saran dan pengaduan
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas loket 2. Operator 3. Kepala dinas
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Secara langsung dilaksanakan berjenjang oleh atasan langsung hingga Kepala Dinas. 2. Secara tidak langsung dilakukan oleh Asisten Sekda, dan Walikota. 3. Secara fungsional dilakukan oleh pengawas fungsional sesuai dengan peraturan perundang-undang.
5.	Jumlah Pelaksana	Minimal 5 Orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sepanjang segala persyaratan teknis dan Administratif terpenuhi, pelayanan dapat diberikan sesuai standar pelayanan prima. 2. Pemohon dapat meminta perbaikan atas produk layanan yang tidak memuaskan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Produk layanan dipastikan menggunakan material yang aman dan tidak membahayakan keselamatan pengguna.

8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi dilakukan secara berkala minimal setiap 6 bulan sekali melalui survey kepuasan Masyarakat (SKM) 2. Evaluasi Internal dilakukan melalui rapat internal dipimpin kepala dinas minimal setiap 3 bulan sekali.
----	----------------------------	---

12. STANDAR PELAYANAN PENERBITAN AKTA KEMATIAN

A. Yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan yaitu :

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Keterangan Kematian Asli dari RS/Dokter/Bidan 2. Fotocopy Akta Perkawinan / surat nikah 3. Fotocopy Akta Kelahiran yang meninggal 4. Fotocopy Akta kelahiran pemohon ahli waris 5. Fotocopy KTP yang meninggal 6. Fotocopy KTP Pemohon/ Ahli waris & kuasa 7. Fotocopy KK yang meninggal/ Ahli waris 8. Fotocopy Surat Kewarganegaraan 9. Fotocopy Surat Pergantian nama 10. Fotocopy KTP 2 orang saksi 11. Fotocopy Surat kuasa dari keluarga/ Ahli waris yang meninggal 12. Surat Keterangan ahli waris dari kecamatan
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas loket, menerima dan memeriksa kelengkapan berkas permohonan akta kematian, jika lengkap petugas mendaftarkan dan pemohon menandatangani di buku register dan menerima resi pengambilan, kemudian berkas diserahkan kepada operator, jika tidak lengkap akan diserahkan kepada pemohon untuk dilengkapi 2. Operator menginput data akta kematian serta mencetak lembaran putih dan kutipan akta kematian 3. Kepala Dinas menandatangani akta kematian 4. Petugas loket menyerahkan Kutipan Akta Kematian kepada pemohon dan menerima resi pengambilan
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	40 menit
4.	Biaya / Denda Keterlambatan .	Gratis/ Keterlambatan pelaporan denda Rp 25.000 sesuai dengan Perda Nomor 21 Tahun 2014
5.	Produk pelayanan	Penerbitan Akta Kematian
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Secara tertulis melalui kotak pengaduan/ saran atau diserahkan langsung ke petugas atau jabatan Pengaduan.

		<ol style="list-style-type: none"> 2. Secara lisan langsung disampaikan kepada Kepala Dinas atau melalui Nomor telepon/WA 0852 5000 6556. 3. Segala pengaduan wajib ditindaklanjuti oleh Kepala Dinas, dan disampaikan tembusannya kepada Asisten, Sekda, dan Walikota.
--	--	---

B. Yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan yaitu :

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. UU No. 24 Tahun 2013 tentang perubahan UU no. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. 2. PP No. 37 Tahun 2007 tentang pelaksanaan UU No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. 3. Perpres No 25 Tahun 2008 tentang persayatan dan Tata Cara pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil. 4. Perda No.21 Tahun 2014 tentang penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.
2.	Sarana, prasarana, dan/ atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Buku register 2. Ruang tunggu 3. Komputer, Printer, dan Jaringan 4. AC /Pendingin Ruangan 5. TV 6. Pojok bermain 7. Toilet umum 8. Toilet penyandang disabilitas 9. Ruang laktasi 10. Kursi roda 11. Jalur RAM 12. Loker khusus disabilitas 13. Kotak saran dan pengaduan
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas loket 2. Operator 3. Kepala dinas
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Secara langsung dilaksanakan berjenjang oleh atasan langsung Kepala Dinas . 2. Secara tidak langsung dilakukan oleh Asisten, Sekda, dan Walikota. 3. Secara Fungsional dilakukan oleh pengawas fungsional sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
5.	Jumlah Pelaksana	Minimal 5 orang
6.	Jaminan Pelayanan	1. Sepanjang segala persyaratan teknis dan administratif terpenuhi, pelayanan dapat diberikan sesuai standar pelayanan prima.

		2. Pemohon dapat meminta perbaikan atas produk layanan yang tidak memuaskan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Produk layanan dipastikan menggunakan material yang aman dan tidak membahayakan keselamatan pengguna.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi dilakukan secara berkala minimal setiap 6 bulan sekali melalui Survey Kepuasan Masyarakat (SKM). 2. Evaluasi internal dilakukan melalui rapat internal dipimpin Kepala Dinas minimal setiap 3 bulan sekali.

13. STANDAR PELAYANAN PENERBITAN AKTA PERCERAIAN

A. Yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan yaitu :

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Blanko , permohonan perceraian. 2. Fotocopy putusan pengadilan Negeri 3. Fotocopy KTP dan Kartu Keluarga 4. Kutipan akta perkawinan asli kedua mempelai 5. Surat kuasa bagi yang menguruskan dan lampiran fotocopy KTP yang masih berlaku.
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	1. Petugas loket, menerima dan memeriksa berkas akta perceraian, jika lengkap petugas meregister, kemudian berkas diserahkan kepada operator, jika tidak lengkap akan diserahkan kepada pemohon untuk dilengkapi 2. Operator menginput data akta perceraian dan cetak lembaran putih dan Kutipan Akta Perceraian 3. Kepala Dinas menandatangani Kutipan Akta Perceraian 4. Petugas loket menyerahkan kutipan akta perceraian kepada pemohon.
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	80 menit
4.	Biaya /Denda Keterlambatan.	Gratis/ Keterlambatan pelaporan denda Rp 25.000 sesuai dengan Perda Nomor 21 Tahun 2014
5.	Produk pelayanan	Penerbitan Akta Perceraian
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	1. Secara tertulis melalui kotak pengaduan/ saran atau diserahkan langsung ke petugas atau pejabat Pengaduan.

		<p>2. Secara lisan langsung disampaikan kepada Kepala Dinas atau melalui nomor telepon/WA 0852 5000 6556.</p> <p>3. Segala pengaduan wajib ditindaklanjuti oleh Kepala Dinas dan disampaikan tembusannya kepada Asisten, Sekda, dan Walikota.</p>
--	--	---

B. Yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan yaitu :

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<p>1. UU No.24 tahun 2013 tentang perubahan UU No.23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.</p> <p>2. PP No.37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan UU No. 23 Tahun 2006 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan</p> <p>3. Perpres No.25 tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata cara Pendaftaran penduduk dan Catatan Sipil .</p> <p>4. Perda No.21 Tahun 2014 tentang penyelenggaraan Administrasi kependudukan</p>
2.	Sarana, prasarana, dan/ atau fasilitas	<p>1. Ruang tunggu</p> <p>2. Buku Register</p> <p>3. Komputer , printer dan jaringan</p> <p>4. AC /Pendingin Ruangan</p> <p>5. TV</p> <p>6. Pojok bermain</p> <p>7. Toilet umum</p> <p>8. Toilet penyandang disabilitas</p> <p>9. Ruang laktasi</p> <p>10. Kursi roda</p> <p>11. Jalur RAM</p> <p>12. Loker khusus disabilitas</p> <p>13. Kotak saran dan pengaduan</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>1. Petugas loket</p> <p>2. Operator</p> <p>3. Kepala Dinas</p>
4.	Pengawasan Internal	<p>1. Secara langsung dilaksanakan berjenjang oleh atasan langsung hingga Kepala Dinas</p> <p>2. Secara tidak langsung dilakukan oleh Asisten, Sekda, dan Walikota.</p> <p>3. Secara Fungsional dilakukan oleh pengawas fungsional sesuai dengan peraturan perundang-undangan.</p>
5.	Jumlah Pelaksana	Minimal 3 orang
6.	Jaminan Pelayanan	1. Sepanjang segala persyaratan teknis dan administratif terpenuhi, pelayanan dapat diberikan sesuai standar pelayanan prima.

		2. Pemohon dapat meminta perbaikan atas produk layanan yang tidak memuaskan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Produk layanan dipastikan menggunakan material yang aman dan tidak membahayakan keselamatan pengguna.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi dilakukan secara berkala minimal setiap 6 bulan sekali melalui survey kepuasan masyarakat (SKM). 2. Evaluasi internal dilakukan melalui rapat internal dipimpin Kepala Dinas minimal setiap 3 bulan sekali.

14. STANDAR PELAYANAN PENERBITAN AKTA PERKAWINAN

A. Yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan yaitu :

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengisi Blanko Permohonan. 2. Surat Keterangan dari Lurah N1, N4 yang diketahui Camat. 3. Fotocopy Surat Kawin Agama/Kepala Pengadilan Negeri 4. Fotokopi Akta Kelahiran/SKKL kedua mempelai 5. Foto ukuran 4x6 (5 lembar bersama kedua mempelai) 6. Fotokopi KTP dan Kartu Keluarga kedua mempelai yang masih berlaku 7. Fotokopi Akta Perkawinan kedua orang tua mempelai 8. Fotokopi Akta Kematian orang tua mempelai. 9. Surat ijin atasan/komandan bagi PNS dan anggota TNI/POLRI. 10. Akta Kematian/Akta Perceraian suami/isteri terdahulu bagi yang cerai mati/cerai hidup
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas loket menerima dan memeriksa berkas akta perkawinan, jika lengkap petugas meregister 2. Kasi mengumumkan pemberitahuan di papan pengumuman terkait pencatatan perkawinan 3. Kasi melaksanakan pencatatan perkawinan serta menandatangani buku register 4. Operator mencetak lembar putih dan kutipan akta perkawinan dan menyerahkan ke Kepala Dinas 5. Kepala Dinas menandatangani Kutipan Akta perkawinan 6. Petugas loket menyerahkan Kutipan Akta Perkawinan kepada pemohon
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	11 hari kerja

4.	Biaya /denda keterlambatan	Gratis/ Keterlambatan pelaporan denda Rp 25.000 sesuai dengan Perda Nomor 21 Tahun 2014
5.	Produk pelayanan	Penerbitan Akta perkawinan
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Secara tertulis melalui kotak pengaduan/ saran atau diserahkan langsung ke petugas atau pejabat pengaduan masyarakat. 2. Secara lisan langsung disampaikan kepada kepala dinas atau melalui nomor telepon/WA 0852 5000 6556. 3. Segala pengaduan wajib ditindaklanjuti oleh kepala Dinas dan disampaikan tembusannya kepada Asisten, Sekda, dan Walikota.

B. Yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan yaitu :

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. UU No.24 tahun 2013 tentang perubahan UU No.23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. 2. PP No.37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan UU No. 23 Tahun 2006 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan 3. Perpres No.25 tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata cara Pendaftaran penduduk dan Catatan Sipil . 4. Perda No.21 Tahun 2014 tentang penyelenggaraan Administrasi kependudukan
2.	Sarana, prasarana, dan/ atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang tunggu 2. Buku Register 3. Komputer , printer dan jaringan 4. AC /Pendingin Ruangan 5. TV 6. Pojok bermain 7. Toilet umum 8. Toilet penyandang disabilitas 9. Ruang laktasi 10. Kursi roda 11. Jalur RAM 12. Loker khusus disabilitas 13. Kotak saran dan pengaduan
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas loket 2. Operator 3. Kasi 4. Kepala Dinas
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Secara langsung dilaksanakan berjenjang oleh atasan langsung hingga Kepala Dinas

		<ol style="list-style-type: none"> 2. Secara tidak langsung dilakukan oleh Asisten, Sekda, dan Walikota. 3. Secara Fungsional dilakukan oleh pengawas fungsional sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
5.	Jumlah Pelaksana	Minimal 3 orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sepanjang segala persyaratan teknis dan administratif terpenuhi, pelayanan dapat diberikan sesuai standar pelayanan prima. 2. Pemohon dapat meminta perbaikan atas produk layanan yang tidak memuaskan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Produk layanan dipastikan menggunakan material yang aman dan tidak membahayakan keselamatan pengguna.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi dilakukan secara berkala minimal setiap 6 bulan sekali melalui survey kepuasan masyarakat (SKM). 2. Evaluasi internal dilakukan melalui rapat internal dipimpin Kepala Dinas minimal setiap 3 bulan sekali.

15. STANDAR PELAYANAN PERUBAHAN AKTA PENCATATAN SIPIL

A. Yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan yaitu :

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fotocopy kartu tanda penduduk (KTP) 2. Fotocopy kartu keluarga (KK) 3. Fotocopy buku nikah/akta perkawinan 4. Fotocopy ijazah sebagai bahan perbandingan 5. Kutipan Akta 6. Fotocopy penetapan putusan pengadilan. 7. Surat laporan dari kepolisian setempat (hilang, bencana alam) 8. Salinan putusan presiden mengenai perubahan status kewarganegaraan menjadi WNI atau salinan keputusan menteri yg bidang tugasnya meliputi urusan kewarga negaraan.
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas loket menerima dan memeriksa berkas permohonan perubahan akta, jika lengkap diberi resi pengambilan dan diserahkan kepada kasi pengolahan dan penyimpanan data, jika tidak lengkap akan diserahkan kepada pemohon untuk dilengkapi 2. Arsiparis mencari buku register akta pencatatan sipil 3. Operator Memproses / menginput dan mencetak kutipan akta perubahan serta

		<p>membuat catatan pinggir pada buku register akta pencatatan sipil</p> <p>4. Kepala Dinas menandatangani akta perbaikan / perubahan</p> <p>5. Petugas loket menyerahkan kutipan akta perbaikan/ Perubahan kepada pemohon dan menerima resi pengambilan</p>
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	3 hari
4.	Biaya /denda keterlambatan.	Gratis/ Keterlambatan pelaporan denda Rp 25.000 sesuai dengan Perda Nomor 21 Tahun 2014
5.	Produk pelayanan	Pelayanan penerbitan perubahan akta pencatatan sipil
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<p>1. Secara tertulis melalui kotak pengaduan/ saran atau diserahkan langsung ke petugas pengaduan.</p> <p>2. Secara lisan langsung disampaikan kepada kepala Dinas atau melalui nomor telpon/WA 0852 5000 6556.</p> <p>3. Segala pengaduan wajib ditindaklanjuti oleh kepala Dinas dan disampaikan tembusannya kepada Asisten, Sekda, dan Walikota.</p>

B. Yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan yaitu :

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<p>1. Undang undang no 24 Th 2013 tentang perubahan UU Nomor 23 Tahun 2006 ttg Administrasi Kependudukan.</p> <p>2. Peraturan pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Th 2006 ttg Administrasi Kependudukan.</p> <p>3. Peraturan Presiden no 25 Th 2008 tentang Persyaratan dan tata cara Pendaftaran penduduk dan Pencatatan Sipil.</p> <p>4. Perda Nomor 21 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan</p>
2.	Sarana, prasarana, dan/ atau fasilitas	<p>1. ruang Tunggu.</p> <p>2. Buku register</p> <p>3. Komputer, printer dan jaringannya</p> <p>4. AC /Pendingin Ruangan</p> <p>5. TV</p> <p>6. Pojok bermain</p> <p>7. Toilet umum</p> <p>8. Toilet penyandang disabilitas</p> <p>9. Ruang laktasi</p> <p>10. Kursi roda</p> <p>11. Jalur RAM</p> <p>12. Loket khusus disabilitas</p> <p>13. Kotak saran dan pengaduan</p>

3.	Kompetensi Pelaksana	1. Petugas loket 2. Arsiparis 3. Operator 4. Kepala Dinas
4.	Pengawasan Internal	1. Secara langsung dilaksanakan berjenjang oleh atasan langsung hingga kepala Dinas. 2. Secara tidak langsung dilakukan oleh Asisten, Sekda, dan Walikota. 3. Secara Fungsional dilakukan oleh pengawas fungsional sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 5 orang
6.	Jaminan Pelayanan	1. Sepanjang segala persyaratan teknis dan administratif terpenuhi, pelayanan dapat diberikan sesuai standar kualitas pelayanan prima. 2. Pemohon dapat meminta perbaikan atas produk layanan yang tidak memuaskan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Produk layanan dipastikan menggunakan material yang aman dan tidak membahayakan keselamatan pengguna.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi dilakukan secara berkala minimal setiap 6 bulan sekali melalui survey kepuasan masyarakat (SKM). 2. Evaluasi internal dilakukan melalui rapat internal dipimpin kepala Dinas minimal setiap 3 bulan sekali.

16. STANDAR PELAYANAN PENERBITAN SURAT KETERANGAN PEMBATALAN PERKAWINAN

A. Yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan yaitu :

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Mengisi formulir pencatatan pembatalan perkawinan (F.2.17) 2. Salinan keputusan Pengadilan Negeri mengenai pembatalan perkawinan yang mempunyai kekuatan hukum yang tetap 3. Kutipan akta perwakinan (asli) 4. KTP dan KK
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	1. Petugas loket menerima berkas pemohon, memverifikasi bila lengkap mencatat data, bila tidak lengkap diserahkan kepada pemohon untuk dilengkapi. 2. Kasi memeriksa/memvalidasi berkas pemohon dari loket kemudian diteruskan ke operator untuk diproses.

		<ol style="list-style-type: none"> 3. Operator merekam dalam database kependudukan, membuat Surat Keterangan Pembatalan Perkawinan serta catatan pinggir pada Register akta perkawinan 4. Kabid memeriksa dan memaraf Surat Keterangan Pembatalan Perkawinan dan catatan pinggir pada register perkawinan kemudian menyerahkan ke Kepala Dinas. 5. Kepala Dinas menandatangani Surat Keterangan Pembatalan Perkawinan dan caping pada register lalu menyerahkan kembali ke Kasi 6. Petugas loket menyerahkan kepada pemohon surat keterangan pembatalan perkawinan
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	60 menit
4.	Biaya(denda keterlambatan)	Gratis/-
5.	Produk pelayanan	Penerbitan Surat Keterangan Pembatalan Perkawinan
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Secara tertulis melalui kotak pengaduan/saran atau diserahkan langsung ke petugas Pengaduan. 2. Secara lisan langsung disampaikan kepada kepala Dinas atau melalui nomor telepon/WA 0852 5000 6556 3. Segala pengaduan wajib ditindaklanjuti oleh Kepala Dinas dan disampaikan tembusannya kepada Asisten, Sekda, dan Walikota.

B. Yang Terkait dengan proses pengelolaan pelayanan yaitu :

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan. 2. PP Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan UU Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. 3. Perpres Nomor 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan tata cara pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. 4. Perda Nomor 21 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer,printer dan jaringannya. 2. Buku Register 3. Ruang Tunggu 4. AC /Pendingin Ruangan 5. TV

		6. Pojok bermain 7. Toilet umum 8. Toilet penyandang disabilitas 9. Ruang laktasi 10. Kursi roda 11. Jalur RAM 12. Loker khusus disabilitas 13. Kotak saran dan pengaduan
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Petugas loket 2. Operator 3. Kepala Seksi 4. Kepala Bidang 5. Kepala Dinas
4.	Pengawasan Internal	1. Secara langsung dilaksanakan berjenjang oleh atasan langsung hingga Kepala Dinas. 2. Secara tidak langsung dilakukan oleh Assisten, Sekda, dan Walikota. 3. Secara Fungsional dilakukan oleh pengawas fungsional sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
5	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Produk layanan dipastikan menggunakan material yang aman dan tidak membahayakan keselamatan pengguna.
6.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi dilakukan secara berkala minimal <i>setiap 6 bulan sekali melalui survey kepuasan masyarakat (SKM)</i> 2. Evaluasi internal dilakukan melalui rapat internal dipimpin oleh kepala Dinas minimal setiap 3 bulan sekali.
7.	Jumlah Pelaksana	Minimal 3 orang
8.	Jaminan pelayanan	1. Sepanjang segala persyaratan teknis dan administratif terpenuhi, pelayanan dapat diberikan sesuai standar kualitas pelayanan prima. 2. Pemohon dapat meminta perbaikan atas produk layanan yang tidak memuaskan.

17. STANDAR PELAYANAN PENERBITAN SURAT KETERANGAN PEMBATALAN PERCERAIAN

A. Yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan yaitu :

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Mengisi formulir pencatatan pembatalan perceraian (F.2.26) 2. Salinan keputusan Pengadilan Negeri mengenai pembatalan perceraian yang

		<p>mempunyai kekuatan hukum yang tetap</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Kutipan akta perceraian (asli) 4. KTP dan KK 5. Fotocopy akta kelahiran yang bersangkutan
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas loket menerima berkas pemohon, memverifikasi bila lengkap mencatat data, bila tidak lengkap diserahkan kepada pemohon untuk dilengkapi. 2. Kasi memeriksa/memvalidasi berkas pemohon dari loket kemudian diteruskan ke operator untuk diproses. 3. Operator merekam dalam database kependudukan, membuat Surat Keterangan Pembatalan Perceraian serta catatan pinggir pada Register akta perceraian dan perkawinan. 4. Kabid memeriksa dan memaraf Surat Keterangan Pembatalan Perceraian dan catatan pinggir pada register perceraian dan perkawinan kemudian menyerahkan ke Kepala Dinas. 5. Kepala Dinas Menandatangani Surat Keterangan Pembatalan Perceraian dan catatan pinggir pada register lalu menyerahkan kembali ke Kasi 6. Petugas loket menyerahkan surat keterangan pembatalan perceraian kepada pemohon
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	60 menit
4.	Biaya(Denda keterlambatan)	Gratis/-
5.	Produk pelayanan	Penerbitan surat keterangan pembatalan perceraian
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Secara tertulis melalui kotak pengaduan/ saran atau diserahkan langsung ke pejabat pengaduan Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. 2. Secara lisan langsung disampaikan kepada kepala Dinas atau melalui nomor telpon/WA 0852 5000 6556. 3. Segala pengaduan wajib ditindaklanjuti oleh Kepala Dinas dan disampaikan tembusannya kepada Asisten, Sekda, dan Walikota.

B. Yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan yaitu :

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang undang no 24 Th 2013 ttg perubahan UU no. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. 2. Peraturan pemerintah nomor 37 Tahun 2007 tentang pelaksanaan Undang-undang nomor 23 Th 2006 tentang Administrasi Kependudukan. 3. Peraturan Presiden no 25 Th 2008 ttg Persyaratan dan tata cara Pendaftaran penduduk dan Pencatatan Sipil. 4. Perda nomor 21 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan
2.	Sarana, prasarana, dan/ atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. ruang tunggu. 2. Buku register 3. Komputer,printer dan jaringannya 4. AC /Pendingin Ruangan 5. TV 6. Pojok bermain 7. Toilet umum 8. Toilet penyandang disabilitas 9. Ruang laktasi 10. Kursi roda 11. Jalur RAM 12. Loket khusus disabilitas 13. Kotak saran dan pengaduan
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas loket 2. Operator 3. Kepala Seksi 4. Kepala Bidang 5. Kepala Dinas
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Secara langsung dilaksanakan berjenjang oleh atasan langsung hingga kepala Dinas. 2. Secara tidak langsung dilakukan oleh Asisten, Sekda, dan Walikota. 3. Secara Fungsional dilakukan oleh pengawas fungsional sesuai dengan peraturan perundang-undangan
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sepanjang segala persyaratan teknis dan administratif terpenuhi, pelayanan dapat diberikan sesuai standar kualitas pelayanan prima. 2. Pemohon dapat meminta perbaikan atas produk layanan yang tidak memuaskan.

7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Produk layanan dipastikan menggunakan material yang aman dan tidak membahayakan keselamatan pengguna.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi dilakukan secara berkala minimal setiap 6 bulan sekali melalui survey kepuasan masyarakat (SKM). 2. Evaluasi internal dilakukan melalui rapat internal dipimpin kepala Dinas minimal setiap 3 bulan sekali.

18. STANDAR PELAYANAN PENGESAHAN ANAK

A. Yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan yaitu :

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengisi formulir pelaporan pengesahan anak (F.2.40) 2. Kutipan akta kelahiran anak (untuk di caping) 3. Fotokopi Kutipan akta perkawinan 4. Fotocopi KTP dan KK ayah dan ibu kandung 5. Fotocopi KTP 2 orang saksi 6. Surat pengantar dari RT dan diketahui Lurah 7. Salinan penetapan Pengadilan Negeri (bila anak lahir sebelum perkawinan sah secara agama)
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas loket menerima berkas pemohon, memverifikasi bila lengkap mencatat data, bila tidak lengkap diserahkan kepada pemohon untuk dilengkapi 2. Kasi memeriksa/memvalidasi berkas dari petugas loket kemudian diteruskan ke operator untuk diproses. 3. Operator merekam dalam database kependudukan dan membuat akta pengesahan anak catatan pinggir pada Kutipan Akta Kelahiran 4. Kabid Memeriksa dan memaraf register akta pengesahan anak kemudian menyerahkan ke Kepala Dinas. 5. Kepala Dinas Menandatangani Akta pengesahan anak dan catatan pinggir Kutipan Akta Kelahiran dan menyerahkan kembali ke Kasi 6. Petugas loket Menyerahkan ke petugas loket, Kutipan Akta untuk diserahkan kepada pemohonan
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	60 menit

4.	Biaya/Denda keterlambatan	Gratis/ Keterlambatan pelaporan denda Rp 25.000 sesuai dengan Perda Nomor 21 Tahun 2014
5.	Produk pelayanan	Pengesahan anak
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Secara tertulis melalui kotak pengaduan/ saran atau diserahkan langsung ke pejabat pengaduan Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. 2. Secara lisan langsung disampaikan kepada kepala Dinas atau melalui nomor telepon/WA 0852 5000 6556. 3. Segala pengaduan wajib ditindaklanjuti oleh Kepala Dinas dan disampaikan tembusannya kepada Asisten, Sekda, dan Walikota.

B. Yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan yaitu :

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang undang nomor 24 Th 2013 tentang perubahan UU nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. 2. Peraturan pemerintah nomor 37 Tahun 2007 tentang pelaksanaan UU Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. 3. Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan tata cara Pendaftaran penduduk dan Pencatatan Sipil. 4. Perda Nomor 21 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan
2.	Sarana, prasarana, dan/ atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang tunggu. 2. Buku register 3. Komputer,printer dan jaringannya 4. AC /Pendingin Ruangan 5. TV 6. Pojok bermain 7. Toilet umum 8. Toilet penyandang disabilitas 9. Ruang laktasi 10. Kursi roda 11. Jalur RAM 12. Loker khusus disabilitas 13. Kotak saran dan pengaduan
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas loket 2. Operator 3. Kepala Seksi 4. Kepala Bidang 5. Kepala Dinas

4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Secara langsung dilaksanakan berjenjang oleh atasan langsung hingga kepala Dinas. 2. Secara tidak langsung dilakukan oleh Asisten, Sekda, dan Walikota. 3. Secara Fungsional dilakukan oleh pengawas fungsional sesuai dengan peraturan perundang-undangan
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sepanjang segala persyaratan teknis dan administratif terpenuhi, pelayanan dapat diberikan sesuai standar kualitas pelayanan prima. 2. Pemohon dapat meminta perbaikan atas produk layanan yang tidak memuaskan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Produk layanan dipastikan menggunakan material yang aman dan tidak membahayakan keselamatan pengguna.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi dilakukan secara berkala minimal setiap 6 bulan sekali melalui survey kepuasan masyarakat (SKM). 2. Evaluasi internal dilakukan melalui rapat internal dipimpin kepala Dinas minimal setiap 3 bulan sekali.

19. STANDAR PELAYANAN PENGAKUAN ANAK

A. Yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan yaitu :

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengisi formulir pelaporan pengakuan anak (f.2.38) 2. Surat pengantar dari RT/RW dan diketahui Kepala Desa/Lurah 3. Surat pernyataan pengakuan anak dari ayah biologis yang disetujui ibu kandung (F2.39) 4. Kutipan akta kelahiran anak (untuk dicapung) 5. Fotocopi KTP dan KK ayah biologis dan ibu kandung 6. Surat keterangan yelah terjadi perwakinan dari pemuka agama
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas loket menerima berkas pemohon, memverifikasi bila lengkap mencatat data, bila tidak lengkap diserahkan kepada pemohon untuk dilengkapi. 2. Kasi memeriksa/memvalidasi berkas dari petugas loket kemudian diteruskan ke operator untuk diproses. 3. Operator merekam dalam database kependudukan, mencatat dlm register

		<p>pengakuan anak dan mencetak Kutipan Akta Pengakuan Anak. dan memberikan catatan pinggir mengenai pengakuan anak pada register akta kelahiran</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. Kabid memeriksa dan memaraf register dan kutipan akta kemudian menyerahkan ke Kepala Dinas. 5. Kepala Dinas Menandatangani Kutipan Akta dan register akta lalu menyerahkan kembali ke Kasi; 6. Petugas loket menyerahkan ke petugas loket, kutipan akta pengakuan anak untuk diserahkan kepada pemohon
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	60 menit
4.	Biaya(Denda keterlambatan)	Gratis/ Keterlambatan pelaporan denda Rp 25.000 sesuai dengan Perda Nomor 21 Tahun 2014
5.	Produk pelayanan	Pengakuan Anak
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Secara tertulis melalui kotak pengaduan/ saran atau diserahkan langsung ke pejabat pengaduan Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. 2. Secara lisan langsung disampaikan kepada kepala Dinas atau melalui nomor telepon/WA 0852 5000 6556. 3. Segala pengaduan wajib ditindaklanjuti oleh Kepala Dinas dan disampaikan tembusannya kepada Asisten, Sekda, dan Walikota.

B. Yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan yaitu :

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang undang nomor 24 Th 2013 tentang perubahan UU nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. 2. Peraturan pemerintah nomor 37 Tahun 2007 tentang pelaksanaan UU Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. 3. Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan tata cara Pendaftaran penduduk dan Pencatatan Sipil. 4. Perda Nomor 21 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan
2.	Sarana, prasarana, dan/ atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang tunggu. 2. Buku register 3. Kompoter,printer dan jaringannya 4. AC /Pendingin Ruangan

		<ol style="list-style-type: none"> 5. TV 6. Pojok bermain 7. Toilet umum 8. Toilet penyandang disabilitas 9. Ruang laktasi 10. Kursi roda 11. Jalur RAM 12. Loker khusus disabilitas 13. Kotak saran dan pengaduan
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas loket 2. Operator 3. Kepala Seksi 4. Kepala Bidang 5. Kepala Dinas
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Secara langsung dilaksanakan berjenjang oleh atasan langsung hingga kepala Dinas. 2. Secara tidak langsung dilakukan oleh Asisten, Sekda, dan Walikota. 3. Secara fungsional dilakukan oleh pengawas fungsional sesuai dengan peraturan perundang-undangan
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sepanjang segala persyaratan teknis dan administratif terpenuhi, pelayanan dapat diberikan sesuai standar kualitas pelayanan prima. 2. Pemohon dapat meminta perbaikan atas produk layanan yang tidak memuaskan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Produk layanan dipastikan menggunakan material yang aman dan tidak membahayakan keselamatan pengguna.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi dilakukan secara berkala minimal setiap 6 bulan sekali melalui survey kepuasan masyarakat (SKM). 2. Evaluasi internal dilakukan melalui rapat internal dipimpin kepala Dinas minimal setiap 3 bulan sekali.

20. STANDAR PELAYANAN PENGANGKATAN ANAK

A. Yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan yaitu :

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengisi formulir pelaporan pengangkatan anak(F.2.35) 2. Salinan /Fotokopi Penetapan PN menangani pengangkatan anak yang dilegalisir

		<ol style="list-style-type: none"> 3. Kutipan akta kelahiran anak yang diangkat beserta fotocopynya 4. Fotokopi KK orang tua angkat (pemohon)
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas loket, menerima berkas pemohon, memverifikasi bila lengkap mencatat data, bila tidak lengkap diserahkan kepada pemohon untuk dilengkapi. 2. Kasi memeriksa/memvalidasi berkas pemohon dari loket kemudian diteruskan ke operator untuk diproses. 3. Operator menginput data ke dalam database kependudukan dan membuat catatan pinggir pada register/ akta kelahiran. 4. Kabid memeriksa dan memaraf register akta kelahiran kemudian menyerahkan ke Kepala Dinas. 5. Kepala Dinas menandatangani register akta kelahiran dan menyerahkan kembali ke Kasi 6. Petugas loket Menyerahkan ke petugas loket, Kutipan Akta Kelahiran untuk diserahkan kepada pemohon
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	60 menit
4.	Biaya(Denda keterlambatan)	Gratis/ Keterlambatan pelaporan denda Rp 25.000 sesuai dengan Perda Nomor 21 Tahun 2014
5.	Produk pelayanan	Pengangkatan Anak
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Secara tertulis melalui kotak pengaduan/ saran atau diserahkan langsung ke pejabat pengaduan Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. 2. Secara lisan langsung disampaikan kepada kepala Dinas atau melalui nomor telepon/WA 0852 5000 6556. 3. Segala pengaduan wajib ditindaklanjuti oleh Kepala Dinas dan disampaikan tembusannya kepada Asisten, Sekda, dan Walikota.

B. Yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan yaitu :

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang undang nomor 24 Th 2013 tentang perubahan UU nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. 2. Peraturan pemerintah nomor 37 Tahun 2007 tentang pelaksanaan UU Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.

		<p>3. Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan tata cara Pendaftaran penduduk dan Pencatatan Sipil.</p> <p>4. Perda Nomor 21 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan</p>
2.	Sarana, prasarana, dan/ atau fasilitas	<p>1. Ruang tunggu.</p> <p>2. Buku register</p> <p>3. Komputer, printer dan jaringannya</p> <p>4. AC /Pendingin Ruangan</p> <p>5. TV</p> <p>6. Pojok bermain</p> <p>7. Toilet umum</p> <p>8. Toilet penyandang disabilitas</p> <p>9. Ruang laktasi</p> <p>10. Kursi roda</p> <p>11. Jalur RAM</p> <p>12. Loker khusus disabilitas</p> <p>13. Kotak saran dan pengaduan</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>1. Petugas loket</p> <p>2. Operator</p> <p>3. Kasi</p> <p>4. Kabid</p> <p>5. Kepala Dinas</p>
4.	Pengawasan Internal	<p>1. Secara langsung dilaksanakan berjenjang oleh atasan langsung hingga kepala Dinas.</p> <p>2. Secara tidak langsung dilakukan oleh Asisten, Sekda, dan Walikota.</p> <p>3. Secara Fungsional dilakukan oleh pengawas</p> <p>4. fungsional sesuai dengan peraturan perundang-undangan</p>
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 orang
6.	Jaminan Pelayanan	<p>1. Sepanjang segala persyaratan teknis dan administratif terpenuhi, pelayanan dapat diberikan sesuai standar kualitas pelayanan prima.</p> <p>2. Pemohon dapat meminta perbaikan atas produk layanan yang tidak memuaskan.</p>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Produk layanan dipastikan menggunakan <i>material yang aman dan tidak membahayakan</i> keselamatan pengguna.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>1. Evaluasi dilakukan secara berkala minimal setiap 6 bulan sekali melalui survey kepuasan masyarakat (SKM).</p> <p>2. Evaluasi internal dilakukan melalui rapat internal dipimpin kepala Dinas minimal setiap 3 bulan sekali.</p>

21. STANDAR PELAYANAN PENCATATAN PERUBAHAN STATUS KEWARGANEGARAAN

A. Yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan yaitu :

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengisi formulir (F.2.42) 2. Salinan Keppres perubahan status kewarganegaraan menjadi WNI 3. Salinan Kemenkumham (Berita acara sumpah) 4. Kutipan akta kelahiran 5. Kutipan akta perkawinan bagi yang sudah hukum 6. Fotocopi KTP dan KK 7. Fotokopi Paspor , KITAP /KITAS 8. SKTT dan paspor (bagi WNA)
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas loket menerima berkas pemohon, memverifikasi bila lengkap mencatat data, bila tidak lengkap diserahkan kepada pemohon untuk dilengkapi. 2. Kasi memeriksa/memvalidasi berkas dari petugas loket kemudian diteruskan ke operator untuk diproses. 3. Operator merekam dalam database kependudukan untuk perubahan status kewarganegaraan dan membuat catatan pinggir pada register akta catatan sipil dan kutipan akta catatan sipil apabila diterbitkan di Indonesia 4. Kabid memeriksa dan memaraf catatan pinggir pada register akta catatan sipil dan kutipan akta catatan sipil kemudian menyerahkan ke Kepala Dinas. 5. Kepala Dinas memeriksa dan memaraf catatan pinggir pada register akta catatan sipil dan kutipan akta catatan sipil kemudian menyerahkan ke Kepala Dinas. 6. Petugas loket menyerahkan kutipan akta catatan sipil yang sudah ada catatan pinggir perubahan status kewarganegaraan apabila akta diterbitkan di Indonesia, untuk diserahkan kepada pemohon
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	60 menit
4.	Biaya(Denda keterlambatan)	Gratis/-
5.	Produk pelayanan	Pencatatan perubahan status kewarganegawaraan
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Secara tertulis melalui kotak pengaduan/ saran atau diserahkan langsung ke pejabat pengaduan Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sepanjang segala persyaratan teknis dan administratif terpenuhi, pelayanan dapat diberikan sesuai standar kualitas pelayanan prima. 2. Pemohon dapat meminta perbaikan atas produk layanan yang tidak memuaskan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Produk layanan dipastikan menggunakan material yang aman dan tidak membahayakan keselamatan pengguna.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi dilakukan secara berkala minimal setiap 6 bulan sekali melalui survey kepuasan masyarakat (SKM). 2. Evaluasi internal dilakukan melalui rapat internal dipimpin kepala Dinas minimal setiap 3 bulan sekali.

22. STANDAR PELAYANAN SURAT KETERANGAN PELAPORAN PERISTIWA PENTING WNI DI LUAR NEGERI

A. Yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan yaitu :

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Akta catatan sipil (perkawinan/perceraian) dari Negara asal 2. Terjemahan akta catatan sipil luar negeri dari penterjemah tersumpah 3. Surat keterangan pelaporan dari Kedubes/Konsultan RI setempat 4. Fotocopi paspor yang bersangkutan 5. Fotocopi KTP dan KK/ ID Card
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas loket menerima berkas pemohon, memverifikasi bila lengkap mencatat data, bila tidak lengkap diserahkan kepada pemohon untuk dilengkapi. 2. Kasi memeriksa/memvalidasi berkas dari petugas loket kemudian diteruskan ke operator untuk diproses. 3. Operator mencatat, membuat Surat Keterangan Bukti Pelaporan Peristiwa penting WNI di luar negeri. 4. Kabid memeriksa dan memaraf Surat Keterangan Bukti Pelaporan Peristiwa penting WNI di luar negeri kemudian menyerahkan ke Kepala Dinas. 5. Kepala Dinas menandatangani Surat Keterangan Bukti Pelaporan Peristiwa penting WNI di luar negeri kemudian menyerahkan ke Kasi. 6. Petugas loket menyerahkan Surat

		Keterangan Pelaporan peristiwa penting WNI di LN untuk diserahkan kepada pemohon
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	60 menit
4.	Biaya(Denda keterlambatan)	Gratis/-
5.	Produk pelayanan	Surat keterangan pelaporan peristiwa penting WNI di luar negeri
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Secara tertulis melalui kotak pengaduan/ saran atau diserahkan langsung ke pejabat pengaduan Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. 2. Secara lisan langsung disampaikan kepada kepala Dinas atau melalui nomor telpon/WA 0852 5000 6556. 3. Segala pengaduan wajib ditindaklanjuti oleh Kepala Dinas dan disampaikan tembusannya kepada Asisten, Sekda, dan Walikota.

B. Yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan yaitu :

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang undang nomor 24 Th 2013 tentang perubahan UU nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. 2. Peraturan pemerintah nomor 37 Tahun 2007 tentang pelaksanaan UU Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. 3. Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan tata cara Pendaftaran penduduk dan Pencatatan Sipil. 4. Perda Nomor 21 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan
2.	Sarana, prasarana, dan/ atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang tunggu. 2. Buku register 3. Komputer,printer dan jaringannya 4. AC /Pendingin Ruangan 5. TV 6. Pojok bermain 7. Toilet umum 8. Toilet penyandang disabilitas 9. Ruang laktasi 10. Kursi roda 11. Jalur RAM 12. Loket khusus disabilitas 13. Kotak saran dan pengaduan

3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas loket 2. Operator 3. Kasi 4. Kabid 5. Kepala Dinas
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Secara langsung dilaksanakan berjenjang oleh atasan langsung hingga kepala Dinas. 2. Secara tidak langsung dilakukan oleh Asisten, Sekda, dan Walikota. 3. Secara Fungsional dilakukan oleh pengawas 4. fungsional sesuai dengan peraturan perundang-undangan
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sepanjang segala persyaratan teknis dan administratif terpenuhi, pelayanan dapat diberikan sesuai standar kualitas pelayanan prima. 2. Pemohon dapat meminta perbaikan atas produk layanan yang tidak memuaskan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<i>Produk layanan dipastikan menggunakan material yang aman dan tidak membahayakan keselamatan pengguna.</i>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi dilakukan secara berkala minimal setiap 6 bulan sekali melalui survey kepuasan masyarakat (SKM). 2. Evaluasi internal dilakukan melalui rapat internal dipimpin kepala Dinas minimal setiap 3 bulan sekali.

23. STANDAR PELAYANAN PENDATAAN PENDUDUK RENTAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN

A. Yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan yaitu :

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat pengantar RT Lurah, Camat 2. Surat keterangan Korban Bencana (TIM) 3. Surat keterangan kehilangan dokumen kependudukan. 4. Surat keterangan orang terlantar.
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas loket menerima dan meneliti kelengkapan berkas permohonan Penduduk Rentan Administrasi Kependudukan 2. Operator melakukan entry data/ proses pembuatan KK, disampaikan ke Kasi untuk dikoreksi dan diparaf 3. Kasi memeriksa dan mengoreksi KK, jika ada kesalahan dikembalikan ke operator untuk

		<p>diperbaiki, jika tidak ada kesalahan diparaf</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. Kabid Memeriksa dan mengoreksi KK, jika ada kesalahan dikembalikan ke operator untuk diperbaiki, jika tidak ada kesalahan diparaf 5. Kepala Dinas melakukan penandatanganan KK untuk penduduk rentan Administrasi Kependudukan 6. Petugas loket menyerahkan KK ke pemohon
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	7 hari
4.	Biaya(Denda keterlambatan)	Gratis/-
5.	Produk pelayanan	Pendataan penduduk rentan administrasi kependudukan
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Secara tertulis melalui kotak pengaduan/saran atau diserahkan langsung ke pejabat pengaduan Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. 2. Secara lisan langsung disampaikan kepada kepala Dinas atau melalui nomor telepon/WA 0852 5000 6556. 3. Segala pengaduan wajib ditindaklanjuti oleh Kepala Dinas dan disampaikan tembusannya kepada Asisten, Sekda, dan Walikota.

B. Yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan yaitu :

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang undang nomor 24 Th 2013 tentang perubahan UU nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. 2. Peraturan pemerintah nomor 37 Tahun 2007 tentang pelaksanaan UU Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. 3. Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan tata cara Pendaftaran penduduk dan Pencatatan Sipil. 4. Perda Nomor 21 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan
2.	Sarana, prasarana, dan/ atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang tunggu. 2. Buku register 3. Komputer,printer dan jaringannya 4. AC /Pendingin Ruangan 5. TV

		6. Pojok bermain 7. Toilet umum 8. Toilet penyandang disabilitas 9. Ruang laktasi 10. Kursi roda 11. Jalur RAM 12. Loker khusus disabilitas 13. Kotak saran dan pengaduan
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Petugas loket 2. Operator 3. Kasi 4. Kabid 5. Kepala Dinas
4.	Pengawasan Internal	1. Secara langsung dilaksanakan berjenjang oleh atasan langsung hingga kepala Dinas. 2. Secara tidak langsung dilakukan oleh Asisten, Sekda, dan Walikota. 3. Secara Fungsional dilakukan oleh pengawas fungsional sesuai dengan peraturan perundang-undangan
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 orang
6.	Jaminan Pelayanan	1. Sepanjang segala persyaratan teknis dan administratif terpenuhi, pelayanan dapat diberikan sesuai standar kualitas pelayanan prima. 2. Pemohon dapat meminta perbaikan atas produk layanan yang tidak memuaskan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Produk layanan dipastikan menggunakan material yang aman dan tidak membahayakan keselamatan pengguna.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi dilakukan secara berkala minimal setiap 6 bulan sekali melalui survey kepuasan masyarakat (SKM). 2. Evaluasi internal dilakukan melalui rapat internal dipimpin kepala Dinas minimal setiap 3 bulan sekali.

24. STANDAR PELAYANAN PENDAFTARAN PINDAH DATANG ANTAR NEGARA

A. Yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan yaitu :

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Surat pengantar RT , Lurah,Camat 2. Mengisi Form. F1.59

		<ol style="list-style-type: none"> 3. Fotokopi buku nikah 4. Fotokopi ijazah 5. Fotokopi akta kelahiran
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas loket menerima dan meneliti kelengkapan berkas permohonan pendaftaran pindah datang antar negara 2. Operator melakukan entry data/ proses pendaftaran pindah datang antar negara, disampaikan ke Kasi untuk dikoreksi dan diparaf 3. Kasi memeriksa dan mengoreksi surat pendaftaran pindah datang antar negara jika ada kesalahan dikembalikan ke operator untuk diperbaiki, jika tidak ada kesalahan diparaf 4. Kabid memeriksa dan mengoreksi surat pendaftaran pindah datang antar negara, jika ada kesalahan dikembalikan ke operator untuk diperbaiki, jika tidak ada kesalahan diparaf 5. Kepala Dinas melakukan penandatanganan surat pendaftaran pindah datang antar negara 6. Petugas loket menyerahkan surat pendaftaran pindah datang antar negara ke Pemohon
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	7 hari
4.	Biaya(Denda keterlambatan)	Gratis/-
5.	Produk pelayanan	Pendaftaran pindah datang antar negara
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Secara tertulis melalui kotak pengaduan/ saran atau diserahkan langsung ke pejabat pengaduan Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. 2. Secara lisan langsung disampaikan kepada kepala Dinas atau melalui nomor telepon/WA 0852 5000 6556. 3. Segala pengaduan wajib ditindaklanjuti oleh Kepala Dinas dan disampaikan tembusannya kepada Asisten, Sekda, dan Walikota.

B. Yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan yaitu :

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Undang undang nomor 24 Th 2013 tentang perubahan UU nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.

		<ol style="list-style-type: none"> 2. Peraturan pemerintah nomor 37 Tahun 2007 tentang pelaksanaan UU Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. 3. Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan tata cara Pendaftaran penduduk dan Pencatatan Sipil. 4. Perda Nomor 21 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan
2.	Sarana, prasarana, dan/ atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang tunggu. 2. Buku register 3. Komputer, printer dan jaringannya 4. AC / Pendingin Ruangan 5. TV 6. Pojok bermain 7. Toilet umum 8. Toilet penyandang disabilitas 9. Ruang laktasi 10. Kursi roda 11. Jalur RAM 12. Loker khusus disabilitas 13. Kotak saran dan pengaduan
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas loket 2. Operator 3. Kasi 4. Kabid 5. Kepala Dinas
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Secara langsung dilaksanakan berjenjang oleh atasan langsung hingga kepala Dinas. 2. Secara tidak langsung dilakukan oleh Asisten, Sekda, dan Walikota. 3. Secara Fungsional dilakukan oleh pengawas fungsional sesuai dengan peraturan perundang-undangan
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sepanjang segala persyaratan teknis dan administratif terpenuhi, pelayanan dapat diberikan sesuai standar kualitas pelayanan prima. 2. Pemohon dapat meminta perbaikan atas produk layanan yang tidak memuaskan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Produk layanan dipastikan menggunakan material yang aman dan tidak membahayakan keselamatan pengguna.

8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi dilakukan secara berkala minimal setiap 6 bulan sekali melalui survey kepuasan masyarakat (SKM). 2. Evaluasi internal dilakukan melalui rapat internal dipimpin kepala Dinas minimal setiap 3 bulan sekali.
----	----------------------------	--

25. STANDAR PELAYANAN PENERBITAN KARTU IDENTITAS ANAK PADA UPT PELAYANAN KEPENDUDUKAN DISDUKCAPIL

A. Yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan yaitu :

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fotocopy Kartu tanda penduduk (KTP) 2. Fotocopy Kartu Keluarga orang tua 3. Fotocopy akta kelahiran anak 4. Foto 3x4 sebanyak 1 lembar dengan latar merah untuk tahun lahir ganjil dan latar biru untuk tahun lahir genap
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas loket menerima, meneliti dan mengumpulkan kelengkapan berkas permohonan Kartu identitas anak diserahkan ke operator 2. Operator melakukan entry data / proses pembuatan Kartu identitas anak, disampaikan ke dinas untuk di cetak 3. Petugas loket menyerahkan Kartu identitas anak kepada pemohon
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	14 hari
4.	Biaya(Denda keterlambatan)	Gratis/-
5.	Produk pelayanan	Kartu Identitas Anak (KIA)
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Secara tertulis melalui kotak pengaduan/saran atau diserahkan langsung ke pejabat pengaduan Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. 2. Secara lisan langsung disampaikan kepada kepala Dinas atau melalui nomor telepon/WA 0852 5000 6556. 3. Segala pengaduan wajib ditindaklanjuti oleh Kepala Dinas dan disampaikan tembusannya kepada Asisten, Sekda, dan Walikota.

B. Yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan yaitu :

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang undang nomor 24 Th 2013 tentang perubahan UU nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. 2. Peraturan pemerintah nomor 37 Tahun 2007 tentang pelaksanaan UU Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. 3. Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan tata cara Pendaftaran penduduk dan Pencatatan Sipil. 4. Perda Nomor 21 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan
2.	Sarana, prasarana, dan/ atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang tunggu. 2. Buku register 3. Kompoter,printer dan jaringannya 4. AC /Pendingin Ruangan 5. TV 6. Pojok bermain 7. Toilet umum 8. Toilet penyandang disabilitas 9. Ruang laktasi 10. Kursi roda 11. Jalur RAM 12. Loker khusus disabilitas 13. Kotak saran dan pengaduan
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas loket 2. Operator
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Secara langsung dilaksanakan berjenjang oleh atasan langsung hingga kepala Dinas. 2. Secara tidak langsung dilakukan oleh Asisten, Sekda, dan Walikota. 3. Secara Fungsional dilakukan oleh pengawas fungsional sesuai dengan peraturan perundang-undangan
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sepanjang segala persyaratan teknis dan administratif terpenuhi, pelayanan dapat diberikan sesuai standar kualitas pelayanan prima. 2. Pemohon dapat meminta perbaikan atas produk layanan yang tidak memuaskan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Produk layanan dipastikan menggunakan material yang aman dan tidak membahayakan keselamatan pengguna.

8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi dilakukan secara berkala minimal setiap 6 bulan sekali melalui survey kepuasan masyarakat (SKM). 2. Evaluasi internal dilakukan melalui rapat internal dipimpin kepala Dinas minimal setiap 3 bulan sekali.
----	----------------------------	--

26. STANDAR PELAYANAN PENERBITAN KARTU IDENTITAS ANAK PADA UPT PELAYANAN KEPENDUDUKAN DISDUKCAPIL

A. Yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan yaitu :

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fotocopy Kartu tanda penduduk (KTP) 2. Fotocopy Kartu Keluarga orang tua 3. Fotocopy akta kelahiran anak 4. Foto 3x4 sebanyak 1 lembar dengan latar merah untuk tahun lahir ganjil dan latar biru untuk tahun lahir genap
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas loket menerima, meneliti dan mengumpulkan kelengkapan berkas permohonan Kartu identitas anak diserahkan ke operator 2. Operator melakukan entry data / proses pembuatan Kartu identitas anak untuk di cetak 3. Petugas loket menyerahkan Kartu identitas anak kepada pemohon
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	30 Menit
4.	Biaya(Denda keterlambatan)	Gratis/-
5.	Produk pelayanan	Kartu Identitas Anak (KIA)
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Secara tertulis melalui kotak pengaduan/ saran atau diserahkan langsung ke pejabat pengaduan Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. 2. Secara lisan langsung disampaikan kepada kepala Dinas atau melalui nomor telepon/WA 0852 5000 6556. 3. Segala pengaduan wajib ditindaklanjuti oleh Kepala Dinas dan disampaikan tembusannya kepada Asisten, Sekda, dan Walikota.

B. Yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan yaitu :

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang undang nomor 24 Th 2013 tentang perubahan UU nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. 2. Peraturan pemerintah nomor 37 Tahun 2007 tentang pelaksanaan UU Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. 3. Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan tata cara Pendaftaran penduduk dan Pencatatan Sipil. 4. Perda Nomor 21 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan
2.	Sarana, prasarana, dan/ atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang tunggu. 2. Buku register 3. Kompoter,printer dan jaringannya 4. AC /Pendingin Ruangan 5. TV 6. Pojok bermain 7. Toilet umum 8. Toilet penyandang disabilitas 9. Ruang laktasi 10. Kursi roda 11. Jalur RAM 12. Loker khusus disabilitas 13. Kotak saran dan pengaduan
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas loket 2. Operator
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Secara langsung dilaksanakan berjenjang oleh atasan langsung hingga kepala Dinas. 2. Secara tidak langsung dilakukan oleh Asisten, Sekda, dan Walikota. 3. Secara Fungsional dilakukan oleh pengawas fungsional sesuai dengan peraturan perundang-undangan
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sepanjang segala persyaratan teknis dan administratif terpenuhi, pelayanan dapat diberikan sesuai standar kualitas pelayanan prima. 2. Pemohon dapat meminta perbaikan atas produk layanan yang tidak memuaskan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Produk layanan dipastikan menggunakan material yang aman dan tidak membahayakan keselamatan pengguna.

		<ol style="list-style-type: none"> 2. Secara lisan langsung disampaikan kepada kepala Dinas atau melalui nomor telpon/WA 0852 5000 6556. 3. Segala pengaduan wajib ditindaklanjuti oleh Kepala Dinas dan disampaikan tembusannya kepada Asisten, Sekda, dan Walikota.
--	--	---

B. Yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan yaitu :

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang undang nomor 24 Th 2013 tentang perubahan UU nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. 2. Peraturan pemerintah nomor 37 Tahun 2007 tentang pelaksanaan UU Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. 3. Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan tata cara Pendaftaran penduduk dan Pencatatan Sipil. 4. Perda Nomor 21 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan
2.	Sarana, prasarana, dan/ atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang tunggu. 2. Buku register 3. Komputer,printer dan jaringannya 4. AC /Pendingin Ruangan 5. TV 6. Pojok bermain 7. Toilet umum 8. Toilet penyandang disabilitas 9. Ruang laktasi 10. Kursi roda 11. Jalur RAM 12. <i>Loket khusus disabilitas</i> 13. Kotak saran dan pengaduan
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas loket 2. Operator 3. Kasi 4. Kabid 5. Kepala Dinas
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Secara langsung dilaksanakan berjenjang oleh atasan langsung hingga kepala Dinas. 2. Secara tidak langsung dilakukan oleh Asisten, Sekda, dan Walikota. 3. Secara Fungsional dilakukan oleh pengawas fungsional sesuai dengan peraturan perundang-undangan

8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none">1. Evaluasi dilakukan secara berkala minimal setiap 6 bulan sekali melalui survey kepuasan masyarakat (SKM).2. Evaluasi internal dilakukan melalui rapat internal dipimpin kepala Dinas minimal setiap 3 bulan sekali.
----	----------------------------	---

WALIKOTA BANJARMASIN



H. IBNU SINA