



# WALIKOTA BANJARMASIN

## PERATURAN WALIKOTA BANJARMASIN

NOMOR 42 TAHUN 2015

### TENTANG

#### STANDAR PELAYANAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BANJARMASIN

#### WALIKOTA BANJARMASIN,

- Menimbang : a. bahwa untuk memberikan pelayanan yang prima, perlu disusun Standar Pelayanan pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kota Banjarmasin;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana pada huruf a diatas, perlu menetapkan dengan Peraturan Walikota 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);
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 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2015 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 24, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5657);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan Antara Pemerintah, Pemerintahan Daerah Propinsi dan Pemerintahan Daerah Kabupaten/Kota (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4737);

6. 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);
7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 1 Tahun 2014 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 32);
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
9. Peraturan Daerah Kota Banjarmasin Nomor 12 Tahun 2008 tentang Urusan Pemerintahan Yang Menjadi Kewenangan Pemerintah Kota Banjarmasin (Lembaran Daerah Tahun 2008 Nomor 12, Tambahan Lembaran Daerah Kota Banjarmasin Nomor 10);
10. Peraturan Daerah Kota Banjarmasin Nomor 28 Tahun 2011 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kota Banjarmasin (Lembaran Daerah Kota Banjarmasin Tahun 2011 Nomor 28, Tambahan Lembaran Daerah Kota Banjarmasin Nomor 23) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Daerah Kota Banjarmasin Nomor 25 Tahun 2014 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Daerah Kota Banjarmasin Nomor 28 Tahun 2011 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kota Banjarmasin (Lembaran Daerah Kota Banjarmasin Tahun 2014 Nomor 25);

## **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 Pencacatan Sipil Kota Banjarmasin.

8. Kepala Sub Bidang adalah Kepala Sub Bidang pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin.
9. Kepala Sub Bagian adalah Kepala Sub Bagian pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin.
10. Kepala Seksi adalah Kepala Seksi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin.
11. Petugas Loker adalah petugas loket atau petugas lain yang ditugaskan menerima berkas permohonan pelayanan administrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Banjarmasin.
12. Operator atau Operator Komputer adalah Operator Komputer pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin.;
13. 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.
14. Kartu Keluarga atau KK adalah kartu identitas keluarga yang memuat data tentang nama, susunan dan hubungan dalam keluarga, serta identitas anggota keluarga.
15. Surat Keterangan Pindah adalah surat keterangan yang dibuat untuk keperluan penduduk pindah dari dalam kota ke luar daerah.
16. Kartu Keluarga Pindah Datang adalah kartu identitas keluarga yang mengalami perubahan lokasi tempat tinggal untuk menetap karena perpindahan dari luar daerah ke dalam kota.
17. Kartu Tanda Penduduk elektronik selanjutnya disingkat KTP-el adalah kartu tanda penduduk yang dilengkapi cip yang merupakan identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh instansi pelaksana.
18. Akta Kelahiran adalah kutipan pencatatan kelahiran yang dilaporkan oleh penduduk.
19. Akta Kematian adalah kutipan pencatatan kematian yang wajib dilaporkan oleh pihak keluarga atau kuasanya kepada Ketua RT/RW.
20. Akta Perceraian adalah kutipan pencatatan perceraian bagi penduduk yang bukan beragama Islam dan telah mendapatkan penetapan pengadilan.
21. Akta Perkawinan adalah kutipan pencatatan perkawinan bagi penduduk yang bukan beragama Islam yang sah berdasarkan ketentuan perundang-undangan.
22. Pelayanan informasi adalah pelayanan yang diberikan agar masyarakat dapat mengetahui mengenai informasi pelayanan yang ada pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin.
23. Penerbitan Perubahan Akta Pencatatan Sipil adalah pembetulan Akta Pencatatan Sipil yang dilakukan karena adanya kesalahan redaksional dan apabila pembetulan atas permintaan penduduk dilakukan setelah memenuhi syarat.
24. Legalisasi adalah tindakan pengesahan terhadap Surat Pernyataan atau Keterangan yang dibuat oleh seseorang atau sekelompok orang atas sesuatu hal yang tercantum dalam Surat Pernyataan atau Keterangan.
25. Surat keterangan adalah naskah dinas yang berisi pernyataan tertulis Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk menerangkan atau menjelaskan kebenaran sesuatu hal keperluan surat.

## **BAB II MAKSUD DAN TUJUAN**

### **Pasal 2**

Maksud ditetapkannya Standar Pelayanan adalah sebagai pedoman bagi aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan masyarakat sebagai penerima pelayanan dalam proses penyelenggaraan pelayanan administratif di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

### **Pasal 3**

Tujuan ditetapkan 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, murah, mudah, transparan, pasti, terjangkau dan tepat waktu;

### **BAB III RUANG LINGKUP**

#### **Pasal 4**

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

- a. pelayanan penerbitan Kartu Keluarga.
- b. pelayanan penerbitan Surat Keterangan Pindah.
- c. pelayanan penerbitan Kartu Keluarga Pindah Datang.
- d. pelayanan perekaman/Penerbitan KTP- EL
- e. pelayanan penerbitan Akta Kelahiran.
- f. pelayanan penerbitan Akta Kematian.
- g. pelayanan penerbitan Akta Perceraian.
- h. pelayanan penerbitan Akta Perkawinan.
- i. pelayanan informasi.
- j. pelayanan penerbitan Perubahan Akta Pencatatan Sipil.
- k. pelayanan legalisasi Akta, Kartu Keluarga, KTP.
- l. pelayanan Surat Keterangan.

### **BAB IV KOMPONEN STANDAR PELAYANAN**

#### **Pasal 5**

(1) Komponen Standar Pelayanan meliputi 2 bagian;

- a. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses dalam penyampaian pelayanan yaitu;
  1. Persyaratan Pelayanan;
  2. Sistem , mekanisme dan Prosedur;
  3. Jangka Waktu Pelayanan;
  4. Biaya / Tarif;
  5. Produk Pelayanan;
  6. Penanganan Pengaduan,saran dan masukan;
- b. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan, yaitu:
  1. Dasar Hukum;
  2. Sarana dan Prasarana dan atau Pasilitas;
  3. Kompetensi Pelaksana;
  4. Pengawasan Internal;
  5. Jumlah Pelaksana;
  6. Jaminan Pelayanan;
  7. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan;
  8. Evaluasi Kinerja Pelaksana;

- (2) Uraian Komponen Standar Pelayanan sebagaimana pada ayat (1) huruf a dan b 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 MAKLUMAT PELAYANAN**

#### **Pasal 7**

- (1) Sebelum menerapkan Standar Pelayanan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil wajib menyusun dan menetapkan Maklumat Pelayanan.
- (2) Maklumat Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat 1 merupakan pernyataan tertulis yang berisi kesanggupan dan kewajiban Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan dan ditandatangani oleh Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
- (3) Maklumat Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) memuat :
- pernyataan janji dan kesanggupan untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan;
  - pernyataan memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus-menerus;
  - pernyataan kesediaan untuk menerima sanksi, dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar.
- (4) Maklumat Pelayanan yang telah disusun wajib dipublikasikan secara luas, jelas, dan terbuka kepada masyarakat, melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat.

### **BAB VI PENANGANAN PENGADUAN**

#### **Pasal 8**

- (1) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil wajib menyediakan sarana pengaduan masyarakat yang berhubungan dengan jenis pelayanan, baik secara langsung maupun dengan menggunakan media lain yang pelaksanaannya disesuaikan dengan kondisi setempat.
- (2) Sarana pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) 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 sebagaimana dimaksud pada ayat (3) disampaikan secara tertulis memuat materi:
- nama dan alamat lengkap pengadu;
  - uraian pelayanan yang tidak sesuai dengan Standar Pelayanan dan uraian kerugian materil dan immateril yang diderita;
  - permintaan penyelesaian yang diajukan; dan
  - 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 VII KETENTUAN PERALIHAN**

### **Pasal 9**

- (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 VIII KETENTUAN PENUTUP**

### **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 12 Oktober 2015  
**Pj. WALIKOTA BANJARMASIN,**



**H. M. THAMRIN**

Diundangkan di Banjarmasin

Pada tanggal 13 Oktober 2015

**Plt. SEKRETARIS DAERAH KOTA BANJARMASIN,**



**H. AGUS SURONO**

**BERITA DAERAH KOTA BANJARMASIN TAHUN 2015 NOMOR 42**

**LAMPIRAN**  
**PERATURAN WALIKOTA BANJARMASIN**  
**NOMOR 42 TAHUN 2015**  
**TENTANG**  
**STANDAR PELAYANAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN**  
**DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BANJARMASIN**

**1. Standar Pelayanan Penerbitan Kartu Keluarga;**

**A. yang terkait dengan proses dalam penyampaian pelayanan meliputi yaitu :**

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Fc. keterangan lahir RS/Bidan (asli).</li> <li>b. Fc. buku nikah/ akta perkawinan/ pernyataan nikah(siri).</li> <li>c. Fc. surat cerai/pernyataan cerai bermaterai 6000 dari suami (siri).</li> <li>d. Fc. akta kelahiran/ijazah/putusan pengadilan.</li> <li>e. Surat keterangan kematian dari lurah/rumah sakit</li> <li>f. Surat pindah dan pengantar RT domisili baru.</li> <li>g. Surat keterangan hilang kk asli dari kepolisian setempat.</li> </ul>
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Petugas loket, menerima meneliti dan mengumpulkan kelengkapan berkas permohonan Kartu Keluarga dan di serahkan ke operator.</li> <li>b. Operator, melakukan entry data/proses pembuatan KK, disampaikan ke kasi Identitas penduduk untuk dikoreksi dan di paraf.</li> <li>c. Kasi, memeriksa dan mengoreksi KK jika ada kesalahan dikembalikan ke operator untuk diperbaiki, jika tidak ada kesalahan diparaf dan diserahkan kepada Kabid Kependudukan.</li> <li>d. Kabid, memeriksa dan mengoreksi KK jika ada kesalahan dikembalikan ke kasi Identitas Penduduk untuk diperbaiki, jika tidak ada kesalahan diparaf dan diserahkan ke Kepala Dinas.</li> <li>e. Kepala Dinas, melakukan penanda tangan Kartu Keluarga.</li> <li>f. Petugas loket, menyerahkan Kartu Keluarga kepada pemohon serta membubuhkan cap stempel.</li> </ul>
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	14 hari kerja
4.	Biaya	Tidak dikenakan biaya
5.	Produk pelayanan	<b>Penerbitan Kartu Keluarga</b>
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Secara tertulis melalui kotak pengaduan/ saran atau diserahkan langsung ke pejabat pengaduan masyarakat Hj. Ida Chairiati,S.Sos,M.AP diruangan pengaduan yang terletak di ujung kanan pintu masuk.</li> </ul>

		<p>b. Secara lisan langsung disampaikan kepada Kepala Dinas atau melalui nomor telpon 081349333123/08125015549.</p> <p>c. 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>a. PP No.37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan UU No.23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan</p> <p>b. Perpres No.25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan pencatatan Sipil.</p> <p>c. UU No.24 Tahun 2013 tentang perubahan UU No.23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.</p> <p>d. Perda Kota Banjarmasin No.21 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.</p>
2.	Sarana dan Prasarana	<p>a. Ruang Tunggu.</p> <p>b. Blanko</p> <p>c. Komputer,Printer dan Jaringan Internet</p> <p>d. Nomor Antrian</p> <p>e. AC</p> <p>f. Meja</p> <p>g. Toilet</p> <p>h. Tempat Parkir</p> <p>i. Kotak Saran</p> <p>j. Brosur Pelayanan</p> <p>k. Buku Register</p>
	Fasilitas Pendukung	<p>a. CCTV</p> <p>b. TV Kabel</p> <p>c. Surat Kabar</p> <p>d. Ruang Menyusui Anak</p> <p>e. Akses bagi disabilitas</p> <p>• Sarana, prasarana dan fasilitas pendukung digunakan bersama pada semua jenis pelayanan</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>a. Pendidikan minimal SMA</p> <p>b. Mampu Mengoperasikan Komputer dan menggunakan proram SIAK.</p> <p>c. Memahami Ketentuan tentang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil.</p>
4.	Pengawasan Internal	<p>a. Secara langsung dilaksanakan berjenjang oleh atasan langsung hingga kepala Dinas.</p> <p>b. Secara tidak langsung dilakukan oleh Asisten, Sekda, dan Walikota.</p>

		c. Secara Fungsional dilakukan oleh pengawas fungsional sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
5.	Jumlah Pelaksana	Minimal 5 orang
6.	Jaminan Pelayanan	a. Sepanjang segala persyaratan teknis dan administratif terpenuhi, pelayanan dapat diberikan sesuai standar kualitas pelayanan prima. b. Pemohon dapat meminta perbaikan atas produk layanan yang tidak memuaskan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Menumbuhkan rasa aman bagi masyarakat sebagai pengguna layanan dan petugas pelayanan sebagai pemberi pelayanan.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Evaluasi dilakukan secara berkala minimal setiap 6 bulan sekali melalui Survey Kepuasan Masyarakat (SKM). b. Evaluasi internal dilakukan melalui rapat internal dipimpin Kepala Dinas minimal setiap 3 bulan sekali.

### 3. Standar Pelayanan KK Pindah Datang

#### A. Yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan yaitu :

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	a. Formulir KK yang di tanda tangani Rt dan Lurah. b. Surat Pindah dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil daerah asal. c. KK asli penduduk Banjarmasin.
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	a. Petugas loket, menerima dan memeriksa kelengkapan berkas permohonan. Jika lengkap, diteruskan untuk proses lebih lanjut. Jika tidak, dikembalikan ke pemohon untuk dilengkapi. b. Operator, Melakukan entry data /proses pembuatan kartu keluarga, disampaikan ke kasi Mobilitasi penduduk untuk dikoreksi dan di paraf . c. Kasi, Memeriksa dan mengoreksi KK, jika ada kesalahan dikembalikan ke operator untuk diperbaiki jika tidak ada kesalahan , di paraf . d. Kabid, Memeriksa dan mengoreksi KK, jika ada kesalahan dikembalikan ke operator untuk diperbaiki jika tidak ada kesalahan , di paraf . e. Kadis, menandatangani KK. f. Petugas loket, menyerahkan KK yg telah selesai kepada pemohon.
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	14 hari kerja
4.	Biaya	Tidak dikenakan biaya, keterlambatan pelaporan surat pindah lebih dari 30 hari denda Rp. 25.000,- sesuai Perda No.21 Tahun 2014

5.	Produk pelayanan	<b>Pelayanan KK Pindah Datang</b>
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<p>a. Secara tertulis melalui kotak pengaduan/ saran atau diserahkan langsung ke pejabat pengaduan masyarakat Hj. Ida Chairiati,S.Sos,M.AP diruangan pengaduan yang terletak di ujung kanan pintu masuk.</p> <p>b. Secara lisan langsung disampaikan kepada Kepala Dinas atau melalui nomor telpon 081349333123/ 08125015549.</p> <p>c. Segala pengaduan wajib ditindaklanjuti oleh Kepala Dinas dan disampaikan tembusannya kepada Asisten, Sekda, dan Walikota</p>

**B. Yang terkait dengan proses pengolahan pelayanan yaitu :**

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<p>a. PP No.37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan UU No.23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.</p> <p>b. Perpres No.25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan pencatatan Sipil.</p> <p>c. UU No.24 Tahun 2013 tentang perubahan UU No.23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.</p> <p>d. Perda Kota Banjarmasin No.21 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.</p>
2.	Sarana dan Prasarana	<p>a. Ruang Tunggu.</p> <p>b. Blanko</p> <p>c. Komputer,Printer dan Jaringan Internet</p> <p>d. Nomor Antrian</p> <p>e. AC</p> <p>f. Meja</p> <p>g. Toilet</p> <p>h. Tempat Parkir</p> <p>i. Kotak Saran</p> <p>j. Brosur Pelayanan</p> <p>k. Buku Register</p>
	Fasilitas Pendukung	<p>a. CCTV</p> <p>b. TV Kabel</p> <p>c. Surat Kabar</p> <p>d. Akses bagi disabilitas</p> <p>e. Ruang Menyusui Anak</p> <p>• Sarana, prasarana dan fasilitas pendukung digunakan bersama pada semua jenis pelayanan</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>a. Pendidikan minimal SMA</p> <p>b. Mampu Mengoperasikan Komputer dan menggunakan proram SIAK.</p> <p>c. Memahami Ketentuan tentang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil.</p>

4.	Pengawas Internal	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Secara langsung dilaksanakan berjenjang oleh atasan langsung hingga Kepala Dinas.</li> <li>b. Secara tidak langsung dilakukan oleh Asisten, Sekda, dan Walikota.</li> <li>c. Secara Fungsional dilakukan oleh pengawas fungsional sesuai dengan peraturan perundang-undangan.</li> </ul>
5.	Jumlah Pelaksana	Minimal 5 Orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Sepanjang segala persyaratan teknis dan administratif terpenuhi, pelayanan dapat di berikan sesuai standar pelayanan prima.</li> <li>b. Pemohon dapat meminta perbaikan atas produk layanan yang tidak memuaskan.</li> </ul>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Menumbuhkan rasa aman bagi masyarakat sebagai pengguna layanan dan petugas pelayanan sebagai pemberi pelayanan..
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Evaluasi dilakukan secara berkala minimal setiap 6 bulan sekali melalui Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)</li> <li>b. Evaluasi internal dilakukan melalui rapat internal dipimpin Kepala Dinas minimal setiap 3 Bulan Sekali</li> </ul>

#### 4. Standar Pelayanan Perekaman/Penerbitan KTP-EL

##### A. Yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan yaitu :

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Terdaftar dalam database.</li> <li>b. Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk (lama).</li> </ul>
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pemohon, mengajukan permohonan perekaman KTP-EL ke loket pelayanan.</li> <li>b. Loket, meneliti berkas permohonan KTP-EL jika tdk lengkap berkas dikembalikan, jika lengkap dilakukan pencatatan identitas pemohon selanjutnya dilakukan perekaman data KTP- EL oleh operator.</li> <li>c. Operator, melakukan perekaman data KTP-EL yaitu foto, sidik jari, iris mata dan tanda tangan.</li> <li>d. Operator, melakukan pengiriman data perekaman KTP-EL melalui Server ke Pusat Data Depdagri.</li> <li>e. Pemohon, menerima berkas perekaman KTP-EL sebagai bukti untuk pengambilan bila KTP-EL sudah selesai.</li> </ul>
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	14 hari kerja.
4.	Biaya	Tidak dikenakan biaya
5.	Produk pelayanan	<b>Pelayanan Perekaman/Penerbitan KTP-EL</b>
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Secara tertulis melalui kotak pengaduan/ saran atau diserahkan langsung ke pejabat pengaduan masyarakat Hj. Ida Chairiati, S.Sos, M.AP diruangan</li> </ul>

		<p>pengaduan yang terletak di ujung kanan pintu masuk.</p> <p>b. Secara lisan langsung disampaikan kepada Kepala Dinas atau melalui nomor telpon 081349333123/08125015549.</p> <p>c. 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>a. PP No.37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan UU No.23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan</p> <p>b. Perpres No.25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan pencatatan Sipil.</p> <p>c. UU No.24 Tahun 2013 tentang perubahan UU No.23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.</p> <p>d. Perda Kota Banjarmasin No.21 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.</p>
2.	Sarana dan Prasarana	<p>a. Ruang Tunggu.</p> <p>b. Blanko</p> <p>c. Komputer, Printer dan Jaringan Internet</p> <p>d. Nomor Antrian</p> <p>e. AC</p> <p>f. Meja</p> <p>g. Toilet</p> <p>h. Tempat Parkir</p> <p>i. Kotak Saran</p> <p>j. Brosur Pelayanan</p> <p>k. Buku Register</p>
	Fasilitas Pendukung	<p>a. CCTV</p> <p>b. TV Kabel</p> <p>c. Surat Kabar</p> <p>d. Akses/ jalan bagi disabilitas</p> <p>e. Ruang Menyusui Anak</p> <p>• Sarana, prasarana dan fasilitas pendukung digunakan bersama pada semua jenis pelayanan</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>a. Pendidikan minimal SMA</p> <p>b. Mampu Mengoperasikan Komputer dan menggunakan proram SIAK.</p> <p>c. Memahami Ketentuan tentang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil.</p>
4.	Pengawasan Internal	<p>a. Secara langsung dilaksanakan berjenjang oleh atasan langsung hingga kepala Dinas.</p> <p>b. Secara tidak langsung dilakukan oleh Asisten, Sekda, dan Walikota.</p>

		c. Secara Fungsional dilakukan oleh pengawas fungsional sesuai dengan peraturan perundang-undangan
5.	Jumlah pelaksana	Min. 3 orang
6.	Jaminan Pelayanan	a. Sepanjang segala persyaratan teknis dan administratif terpenuhi, pelayanan dapat diberikan sesuai standar kualitas pelayanan prima. b. Pemohon dapat meminta perbaikan atas produk layanan yang tidak memuaskan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Menumbuhkan rasa aman bagi masyarakat sebagai pengguna layanan dan petugas pelayanan sebagai pemberi pelayanan.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Evaluasi dilakukan secara berkala minimal setiap 6 bulan sekali melalui Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) b. Evaluasi internal dilakukan melalui rapat internal dipimpin Kepala Dinas minimal setiap 3 bulan sekali.

## 5. Pelayanan Penerbitan Kutipan Akta Kelahiran

### A. Yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan yaitu :

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	a. Asli surat keterangan lahir RS/Bidan/Lurah. b. Buku Nikah dari KUA/Akta perkawinan dari Capil/Akta cerai (Asli & FC ) c. KTP Ayah & Ibu (Asli & FC ) d. KTP 2 Orang saksi ( Asli & FC ) e. KK Pemohon /Orang Tua ( Asli & FC )
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	a. Pemohon menyerahkan berkas akta kelahiran. b. 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 kembali kepada pemohon untuk dilengkapi. c. Operator , Menerima dan menginput data akta kelahiran dan cetak lembaran putih serta menyerahkan berkas permohonan dan buku register kepada kasi kelahiran, pengakuan, dan kematian . d. Kasi , memeriksa berkas permohonan, apabila salah dikembalikan apabila benar di paraf dan menyerahkan berkas permohonan akta kelahiran dan buku register kepada kabid catatan sipil untuk dikoreksi.

		<p>e. Kabid memeriksa berkas permohonan , apabila salah dikembalikan apabila benar diparaf dan menyerahkan ke Operator untuk cetak kutipan akta kelahiran</p> <p>f. Operator mencetak kutipan akta kelahiran dan menyerahkan kepada kepala dinas untuk ditanda tangani.</p> <p>g. Kadis menandatangani akta kelahiran.</p> <p>h. Petugas loket , menyerahkan kutipan akta kelahiran kepada pemohon dan penerima resi pengambilan .</p>
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	14 hari kerja
4.	Biaya	Tidak dikenakan biaya (0-2) bulan, keterlambatan pelaporan denda Rp. 25.000,- sesuai Perda No.21 Tahun 2014
5.	Produk pelayanan	<b>Penerbitan Kutipan Akta Kelahiran</b>
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<p>a. Secara tertulis melalui kotak pengaduan/ saran atau diserahkan langsung ke pejabat pengaduan masyarakat Hj. Ida Chairiati,S.Sos,M.AP diruangan pengaduan yang terletak di ujung kanan pintu masuk</p> <p>b. Secara lisan langsung disampaikan kepada Kepala Dinas atau melalui nomor telpon 081349333123/ 08125015549.</p> <p>c. 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>a. PP No.37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan UU No.23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan</p> <p>b. Perpres No.25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan pencatatan Sipil.</p> <p>c. UU No.24 Tahun 2013 tentang perubahan UU No.23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.</p> <p>d. Perda Kota Banjarmasin No.21 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.</p>
2.	Sarana dan Prasarana	<p>a. Ruang Tunggu.</p> <p>b. Blanko</p> <p>c. Komputer,Printer dan Jaringan Internet</p> <p>d. Nomor Antrian</p> <p>e. AC</p> <p>f. Meja</p> <p>g. Toilet</p> <p>h. Tempat Parkir</p> <p>i. Kotak Saran</p> <p>j. Brosur Pelayanan</p> <p>k. Buku Register</p>

	<b>Fasilitas Pendukung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. CCTV</li> <li>b. TV Kabel</li> <li>c. Surat Kabar</li> <li>d. Akses/ jalan bagi disabilitas</li> <li>e. Ruang Menyusui Anak</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sarana, prasarana dan fasilitas pendukung digunakan bersama pada semua jenis pelayanan</li> </ul>
3.	<b>Kompetensi Pelaksana</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pendidikan minimal SMA</li> <li>b. Memahami ketentuan tentang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil.</li> <li>c. Mampu mengoperasikan komputer dan menggunakan program SIAK.</li> </ul>
4.	<b>Pengawasan Internal</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Secara langsung dilaksanakan berjenjang oleh atasan langsung hingga Kepala Dinas.</li> <li>b. Secara tidak langsung dilakukan oleh Asisten Sekda, dan Walikota.</li> <li>c. Secara Fungsional dilakukan oleh pengawas fungsional sesuai dengan peraturan perundang-undang.</li> </ul>
5.	<b>Jumlah Pelaksana</b>	Minimal 5 Orang
6.	<b>Jaminan Pelayanan</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Sepanjang segala persyaratan teknis dan administratif terpenuhi, pelayanan dapat diberikan sesuai standar kualitas pelayanan prima.</li> <li>b. Pemohon dapat meminta perbaikan atas produk layanan yang tidak memuaskan</li> </ul>
7.	<b>Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan</b>	Menumbuhkan rasa aman bagi masyarakat sebagai pengguna layanan dan petugas pelayanan sebagai pemberi pelayanan
8.	<b>Evaluasi Kinerja Pelaksana</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Evaluasi dilakukan secara berkala minimal setiap 6 bulan sekali melalui Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)</li> <li>b. Evaluasi Internal dilakukan melalui rapat internal dipimpin Kepala Dinas minimal setiap 3 bulan sekali.</li> </ul>

## 6. Pelayanan Penerbitan Kutipan Akta Kematian

### A. Yang terkait dengan Proses Penyampaian yaitu :

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	<b>Persyaratan Pelayanan</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Surat Keterangan Kematian Asli dari RS/Dokter/Bidan</li> <li>b. FC. Akta Perkawinan / surat nikah</li> <li>c. Fc. Akta Kelahiran yang meninggal</li> <li>d. FC. Akta kelahiran pemohon ahli waris</li> <li>e. FC. KTP yang meninggal</li> <li>f. FC. KTP Pemohon/ Ahli waris &amp; kuasa</li> <li>g. FC. KK yang meninggal/ Ahli waris</li> <li>h. FC. Surat Kewarganegaraan</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>i. FC. Penggantian nama</li> <li>j. FC. KTP 2 orang saksi</li> <li>k. Surat kuasa dari keluarga/ Ahli waris yang meninggal</li> </ul>
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. petugas loket, menerima dan memeriksa kelengkapan berkas permohonan, jika lengkap di teruskan untuk proses lebih lanjut , jika tidak lengkap di kembalikan kepemohon untuk di lengkapi</li> <li>b. Operator, Menerima dan menginput data akta kematian dan cetak lembaran putih serta menyerahkan berkas permohonan dan buku register kepada kasi kelahiran, pengakuan anak dan kematian.</li> <li>c. Kasi, Memeriksa berkas permohonan Akta kematian, apabila salah di kembalikan apabila benar diparaf dan menyerahkan berkas permohonan akta dan buku register kepada Kabid Catatan Sipil untuk memeriksa dan diparaf</li> <li>d. Kabid, memeriksa berkas permohonan akta kematian, apabila bila salah dikembalikan, apabila benar diparaf dan diserahkan ke Operator untuk cetak kutipan akta kematian .</li> <li>e. Kadis , menandatangani akta kematian .</li> <li>f. Petugas loket, menyerahkan kutipan akta kematian kepada pemohon dan menerima resi pengambilan .</li> </ul>
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	14 hari kerja
4.	Biaya	Tidak dikenakan biaya, keterlambatan pelaporan 30 hari denda Rp. 25.000,- sesuai Perda No.21 Tahun 2014
5.	Produk pelayanan	<b>Penerbitan Kutipan Akta Kematian</b>
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Secara tertulis melalui kotak pengaduan/ saran atau diserahkan langsung ke pejabat pengaduan masyarakat Hj. Ida Chairiati,S.Sos,M.AP diruangan pengaduan yang terletak di ujung kanan pintu masuk.</li> <li>b. Secara lisan langsung disampaikan kepada Kepala Dinas atau melalui nomor telpon 081349333123/ 08125015549.</li> <li>c. Segala pengaduan wajib ditindaklanjuti oleh Kepala Dinas dan disampaikan tembusannya kepada Asisten, Sekda, dan Walikota</li> </ul>

**B. Yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan yaitu :**

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. PP No.37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan UU No.23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan</li> <li>b. Perpres No.25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan pencatatan Sipil.</li> </ul>

		<p>c. UU No.24 Tahun 2013 tentang perubahan UU No.23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.</p> <p>d. Perda Kota Banjarmasin No.21 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.</p>
2.	Sarana dan Prasarana	<p>a. Ruang Tunggu.</p> <p>b. Blanko</p> <p>c. Komputer, Printer dan Jaringan Internet</p> <p>d. Nomor Antrian</p> <p>e. AC</p> <p>f. Meja</p> <p>g. Toilet</p> <p>h. Tempat Parkir</p> <p>i. Kotak Saran</p> <p>j. Brosur Pelayanan</p> <p>k. Buku Register</p>
	Fasilitas Pendukung	<p>a. CCTV</p> <p>b. TV Kabel</p> <p>c. Surat Kabar</p> <p>d. Akses/ jalan bagi disabilitas</p> <p>e. Ruang Menyusui Anak</p> <p>• Sarana, prasarana dan fasilitas pendukung digunakan bersama pada semua jenis pelayanan</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>a. Pendidikan minimal SMA</p> <p>b. Memahami ketentuan tentang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil.</p> <p>c. Mampu mengoperasikan komputer dan menggunakan program SIAK.</p>
4.	Pengawasan Internal	<p>a. Secara langsung dilaksanakan berjenjang oleh atasan langsung Kepala Dinas .</p> <p>b. Secara tidak langsung dilakukan oleh Asisten, Sekda, dan Walikota.</p> <p>c. Secara Fungsional dilakukan oleh pengawas fungsional sesuai dengan peraturan perundang-undangan.</p>
5.	Jumlah Pelaksana	Minimal 5 orang
6.	Jaminan Pelayanan	<p>a. Sepanjang segala persyaratan teknis dan administratif terpenuhi, pelayanan dapat diberikan sesuai standar kualitas pelayanan prima.</p> <p>b. Pemohon dapat meminta perbaikan atas produk layanan yang tidak memuaskan</p>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Menumbuhkan rasa aman bagi masyarakat sebagai pengguna layanan dan petugas pelayanan sebagai pemberi pelayanan
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Evaluasi dilakukan secara berkala minimal setiap 6 bulan sekali melalui Survey Kepuasan Masyarakat (SKM).

		b. Evaluasi internal dilakukan melalui rapat internal dipimpin Kepala Dinas minimal setiap 3 bulan sekali.
--	--	--

## 7. Pelayanan Penerbitan Kutipan Akta Perceraian

### A. Yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan yaitu :

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Blanko , Permohonan perceraian</li> <li>b. Fc. putusan pengadilan Negeri</li> <li>c. Fc. KTP Dan KK</li> <li>d. Kutipan akta perkawinan asli kedua mempelai</li> <li>e. Surat kuasa bagi yang pengurusan melalui kuasanya dan lampiran Fc. KTP yang masih berlaku</li> </ul>
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. 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.</li> <li>b. Operator, menerima dan menginput data akta perceraian dan cetak lembar putih dan menyerahkan berkas permohonan dan buku register kepada kasi perkawinan, pengesahan anak dan perceraian.</li> <li>c. Kasi, memeriksa dan mengorksi berkas permohonan akta perceraian untuk diperiksa. Apabila salah dikembalikan, dan apabila benar diparaf dan menyerahkan cetak putih akta perceraian &amp; buku register kepada kapid.</li> <li>d. Kapid, menerima berkas permohonan, cetak putih akta dan buku register perceraian untuk dikoreksi, apabila ada kesalahan dikembalikan dan apabila benar diparaf, diserahkan untuk dicetak kutipan akta perceraian.</li> <li>e. Kadis , menandatangani akta perceraian .</li> <li>f. Petugas loket , menyerahkan akta peceraian sesuai dengan resi pengambilan .</li> </ul>
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	Maksimal 14 hari kerja
4.	Biaya	Tidak dikenakan biaya, keterlambatan pelaporan 30 hari denda Rp. 25.000,- sesuai Perda No.21 Tahun 2014
5.	Produk pelayanan	<b>Penerbitan Kutipan Akta Perceraian</b>
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Secara tertulis melalui kotak pengaduan/ saran atau diserahkan langsung ke pejabat pengaduan masyarakat Hj. Ida Chairiati,S.Sos,M.AP diruangan pengaduan yang terletak di ujung kanan pintu masuk</li> <li>2. Secara lisan langsung disampaikan kepada Kepala Dinas atau melalui nomor telpon 081349333123/ 08125015549.</li> </ul>

		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	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. PP No.37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan UU No.23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan</li> <li>b. Perpres No.25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan pencatatan Sipil.</li> <li>c. UU No.24 Tahun 2013 tentang perubahan UU No.23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.</li> <li>d. Perda Kota Banjarmasin No.21 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.</li> </ul>
2.	Sarana dan Prasarana	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Ruang Tunggu.</li> <li>b. Blanko</li> <li>c. Komputer, Printer dan Jaringan Internet</li> <li>d. Nomor Antrian</li> <li>e. AC</li> <li>f. Meja</li> <li>g. Toilet</li> <li>h. Tempat Parkir</li> <li>i. Kotak Saran</li> <li>j. Brosur Pelayanan</li> <li>k. Buku Register</li> </ul>
	Fasilitas Pendukung	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. CCTV</li> <li>b. TV Kabel</li> <li>c. Surat Kabar</li> <li>d. Akses/ jalan bagi disabilitas</li> <li>e. Ruang Menyusui Anak</li> </ul> <p>• Sarana, prasarana dan fasilitas pendukung digunakan bersama pada semua jenis pelayanan</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pendidikan minimal SMA.</li> <li>b. Memahami ketentuan tentang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil.</li> <li>c. Mampu mengoperasikan komputer dan menggunakan program SIAK.</li> </ul>
4.	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Secara langsung dilaksanakan berjenjang oleh atasan langsung hingga Kepala Dinas</li> <li>b. Secara tidak langsung dilakukan oleh Asisten, Sekda, dan Walikota.</li> <li>c. Secara Fungsional dilakukan oleh pengawas fungsional sesuai dengan peraturan perundang-undangan.</li> </ul>
5.	Jumlah Pelaksana	Minimal 5 orang

6.	Jaminan Pelayanan	<p>a. Sepanjang segala persyaratan teknis dan administratif terpenuhi, pelayanan dapat diberikan sesuai standar kualitas pelayanan prima.</p> <p>b. Pemohon dapat meminta perbaikan atas produk layanan yang tidak memuaskan</p>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Menumbuhkan rasa aman bagi masyarakat sebagai pengguna layanan dan petugas pelayanan sebagai pemberi pelayanan
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>a. Evaluasi dilakukan secara berkala minimal setiap 6 bulan sekali melalui Survey Kepuasan Masyarakat (SKM).</p> <p>b. Evaluasi internal dilakukan melalui rapat internal dipimpin Kepala Dinas minimal setiap 3 bulan sekali.</p>

## 8. Standar Pelayanan Kutipan Akta Perkawinan

### A. Yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan yaitu :

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<p>a. Mengisi Blanko Permohonan.</p> <p>b. Surat keterangan dari lurah N1, N4 yang diketahui camat.</p> <p>c. Fc. surat kawin Agama/kepala PN.</p> <p>d. Fc. Akta kelahiran/SKKL kedua mempelai.</p> <p>e. Foto 4 x 6 (5 lembar bersama kedua mempelai).</p> <p>f. Fc. KTP dan KK kedua mempelai yg masih berlaku.</p> <p>g. Fc. Akta Kawin kedua orang tua kedua mempelai.</p> <p>h. Fc. Akta kematian orang tua kedua mempelai</p> <p>i. Surat ijin atasan/komandan bagi PNS dan anggota TNI/POLRI.</p> <p>j. Akta Kematian/Akta Perceraian suami/isteri terdahulu bagi yang cerai mati/cerai hidup.</p>
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<p>a. Petugas loket menerima dan memeriksa berkas akta perkawinan, jika lengkap petugas meregister, kemudian berkas diserahkan kepada operator, jika tidak lengkap akan diserahkan kepada pemohon untuk dilengkapi.</p> <p>b. Operator membuat pengumuman pencatatan perkawinan dan diserahkan kepada kabid catatan sipil.</p> <p>c. Kabid, menerbitkan pengumuman pencatatan perkawinan.</p> <p>d. Kasi, melakukan pencatatan perkawinan dan berkas diserahkan kepada operator untuk mencetak lembar putih.</p> <p>e. Operator, menerima dan menginput data dan cetak lembar putih dan menyerahkan berkas permohonan dan buku register kepada Kasi.</p>

		<p>f. Kasi, memeriksa dan mengkoreksi cetak putih akta perkawinan apabila ada kesalahan diperbaiki dan apabila sudah betul di paraf dan menyerahkan akta perkawinan dan buku register ke kabid.</p> <p>g. Kabid, memeriksa dan mengkoreksi akta perkawinan apabila ada kesalahan diperbaiki dan sudah betul di paraf lalu diserahkan kepada operator untuk dicetak kutipan akta perkawinan.</p> <p>h. Operator, mencetak kutipan akta perkawinan.</p> <p>i. Kepala Dinas, menanda tangani akta perkawinan.</p> <p>j. Petugas loket, menyerahkan akta perkawinan kepada pemohon dengan mengambil resinya.</p>
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	Minimal 14 hari kerja.
4.	Biaya	Tidak dikenakan biaya, keterlambatan pelaporan 30 hari denda Rp. 25.000,- sesuai Perda No.21 Tahun 2014
5.	Produk pelayanan	<b>Penerbitan Kutipan Akta perkawinan</b>
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<p>a. Secara tertulis melalui kotak pengaduan/ saran atau diserahkan langsung ke pejabat pengaduan masyarakat Hj. Ida Chairiati,S.Sos,M.AP diruangan pengaduan yang terletak di ujung kanan pintu masuk</p> <p>b. Secara lisan langsung disampaikan kepada Kepala Dinas atau melalui nomor telpon 081349333123/ 08125015549.</p> <p>c. 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>a. PP No.37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan UU No.23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan</p> <p>b. Perpres No.25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan pencatatan Sipil.</p> <p>c. UU No.24 Tahun 2013 tentang perubahan UU No.23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.</p> <p>d. Perda Kota Banjarmasin No.21 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.</p>
2.	Sarana dan Prasarana	<p>a. Ruang Tunggu.</p> <p>b. Blanko</p> <p>c. Komputer,Printer dan Jaringan Internet</p> <p>d. Nomor Antrian</p> <p>e. AC</p> <p>f. Meja</p> <p>g. Toilet</p> <p>h. Tempat Parkir</p> <p>i. Kotak Saran</p>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>j. Brosur Pelayanan</li> <li>k. Buku Register</li> </ul>
	<b>Fasilitas Pendukung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. CCTV</li> <li>b. TV Kabel</li> <li>c. Surat Kabar</li> <li>d. Akses/ jalan bagi disabilitas</li> <li>e. Ruang Menyusui Anak</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sarana, prasarana dan fasilitas pendukung digunakan bersama pada semua jenis pelayanan</li> </ul>
3.	<b>Kompetensi Pelaksana</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pendidikan minimal SMA</li> <li>b. Memahami ketentuan tentang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil.</li> <li>c. Mampu mengoperasikan komputer dan menggunakan program SIAK.</li> </ul>
4.	<b>Pengawasan Internal</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Secara langsung dilaksanakan berjenjang oleh atasan langsung hingga Kepala Dinas</li> <li>b. Secara tidak langsung dilakukan oleh Asisten, Sekda, dan Walikota.</li> <li>c. Secara Fungsional dilakukan oleh pengawas fungsional sesuai dengan peraturan perundang-undangan.</li> </ul>
5.	<b>Jumlah Pelaksana</b>	Minimal 5 orang
6.	<b>Jaminan Pelayanan</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Sepanjang segala persyaratan teknis dan administratif terpenuhi, pelayanan dapat diberikan sesuai standar kualitas pelayanan prima.</li> <li>b. Pemohon dapat meminta perbaikan atas produk layanan yang tidak memuaskan</li> </ul>
7.	<b>Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan</b>	Menumbuhkan rasa aman bagi masyarakat sebagai pengguna layanan dan petugas pelayanan sebagai pemberi pelayanan.
8.	<b>Evaluasi Kinerja Pelaksana</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Evaluasi dilakukan secara berkala minimal setiap 6 bulan sekali melalui Survey Kepuasan Masyarakat (SKM).</li> <li>b. Evaluasi internal dilakukan melalui rapat internal dipimpin Kepala Dinas minimal setiap 3 bulan sekali.</li> </ul>

### 9. Standar Pelayanan Informasi

#### A. Yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan yaitu :

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	<b>Persyaratan Pelayanan</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Asli/copy Kartu Tanda Penduduk (KTP)</li> <li>b. Fc. Kartu Keluarga (KK).</li> </ul>
2.	<b>Sistem, mekanisme, dan prosedur</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Petugas/ staf memberikan informasi kepada pemohon sesuai keperluan yang di inginkan pemohon.</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>j. Brosur Pelayanan</li> <li>k. Buku Register</li> </ul>
	Fasilitas Pendukung	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. CCTV</li> <li>b. TV Kabel</li> <li>c. Surat Kabar</li> <li>d. Akses/ jalan bagi disabilitas</li> <li>e. Ruang Menyusui Anak</li> <li>• Sarana, prasarana dan fasilitas pendukung digunakan bersama pada semua jenis pelayanan.</li> </ul>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pendidikan minimal SMA</li> <li>b. Mampu Mengoperasikan Komputer dan menggunakan program SIAK.</li> <li>c. Memahami Ketentuan tentang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil.</li> </ul>
4.	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Secara langsung dilaksanakan berjenjang oleh atasan langsung hingga Kepala Dinas.</li> <li>b. Secara tidak langsung dilakukan oleh Asisten, Sekda, dan Walikota.</li> <li>c. Secara Fungsional dilakukan oleh pengawas fungsional sesuai dengan peraturan perundang-undangan.</li> </ul>
5	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Menumbuhkan rasa aman bagi masyarakat sebagai pengguna layanan dan petugas pelayanan sebagai pemberi pelayanan.
6.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Evaluasi dilakukan secara berkala minimal setiap 6 bulan sekali melalui Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)</li> <li>b. Evaluasi internal dilakukan melalui rapat internal dipimpin oleh Kepala Dinas minimal setiap 3 bulan sekali.</li> </ul>
7.	Jumlah Pelaksana	Minimal 5 orang
8.	Jaminan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Sepanjang segala persyaratan teknis dan administratif terpenuhi, pelayanan dapat diberikan sesuai standar kualitas pelayanan prima.</li> <li>b. Pemohon dapat meminta perbaikan atas produk layanan yang tidak memuaskan.</li> </ul>

## 10. Standar Pelayanan Penerbitan Perubahan Akta Pencatatan Sipil

### A. Yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan yaitu :

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Fc. kartu tanda penduduk (KTP).</li> <li>b. Fc. kartu keluarga (KK).</li> <li>c. Fc. buku nikah/akta perkawinan.</li> <li>d. Fc. Ijazah sebagai bahan pembanding.</li> <li>e. Kutipan Akta .</li> <li>f. Potocopy penetapan putusan pengadilan.</li> </ul>

		c. 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	a. PP No.37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan UU No.23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan b. Perpres No.25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan pencatatan Sipil. c. UU No.24 Tahun 2013 tentang perubahan UU No.23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. d. Perda Kota Banjarmasin No.21 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.
2.	Sarana dan Prasarana	a. Ruang Tunggu. b. Blanko c. Komputer, Printer dan Jaringan Internet d. Nomor Antrian e. AC f. Meja g. Toilet h. Tempat Parkir i. Kotak Saran j. Brosur Pelayanan k. Buku Register
	Fasilitas Pendukung	a. CCTV b. TV Kabel c. Surat Kabar d. Akses/ jalan bagi disabilitas e. Ruang Menyusui Anak  • Sarana, prasarana dan fasilitas pendukung digunakan bersama pada semua jenis pelayanan
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Pendidikan minimal SMA b. Mampu Mengoperasikan Komputer dan menggunakan proram SIAK. c. Memahami Ketentuan tentang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
4.	Pengawasan Internal	a. Secara langsung dilaksanakan berjenjang oleh atasan langsung hingga kepala Dinas. b. Secara tidak langsung dilakukan oleh Asisten, Sekda, dan Walikota. c. Secara Fungsional dilakukan oleh pengawas fungsional sesuai dengan peraturan perundang-undangan
5.	Jumlah pelaksana	Min. 5 orang

		<p>c. UU No.24 Tahun 2013 tentang perubahan UU No.23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.</p> <p>d. Perda Kota Banjarmasin No.21 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.</p>
2.	Sarana dan Prasarana	<p>a. Ruang Tunggu.</p> <p>b. Blanko</p> <p>c. AC</p> <p>d. Meja</p> <p>e. Toilet</p> <p>f. Tempat Parkir</p> <p>g. Kotak Saran</p> <p>h. Brosur Pelayanan</p>
	Fasilitas Pendukung	<p>a. CCTV</p> <p>b. Akses/ jalan bagi disabilitas</p> <p>c. Ruang Menyusui Anak</p> <p>• Sarana, prasarana dan fasilitas pendukung digunakan bersama pada semua jenis pelayanan</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Pendidikan Minimal SMA/ Sederajat.
4.	Pengawasan Internal	<p>a. Secara langsung dilaksanakan berjenjang oleh atasan langsung hingga kepala Dinas.</p> <p>b. Secara tidak langsung dilakukan oleh Asisten, Sekda, dan Walikota.</p> <p>c. Secara Fungsional dilakukan oleh pengawas fungsional sesuai dengan peraturan perundang-undangan</p>
5.	Jumlah pelaksana	Min. 1 orang
6.	Jaminan Pelayanan	<p>a. Sepanjang segala persyaratan teknis dan administratif terpenuhi, pelayanan dapat diberikan sesuai standar kualitas pelayanan prima.</p> <p>b. Pemohon dapat meminta perbaikan atas produk layanan yang tidak memuaskan.</p>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Menumbuhkan rasa aman bagi masyarakat sebagai pengguna layanan dan petugas pelayanan sebagai pemberi pelayanan.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>a. Evaluasi dilakukan secara berkala minimal setiap 6 bulan sekali melalui Survey Kepuasan Masyarakat (SKM).</p> <p>b. Evaluasi internal dilakukan melalui rapat internal dipimpin kepala Dinas minimal setiap 3 bulan sekali.</p>

## 12. Standar Pelayanan Surat Keterangan

### A. Yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan yaitu :

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<p>a. Fc. KTP pemohon</p> <p>b. Fc. Kartu Keluarga</p>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>c. Asli KTP dan Kartu Keluarga</li> <li>d. Blangko Permohonan</li> </ul>
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pemohon, mengajukan permohonan surat keterangan.</li> <li>b. Loker, meneliti berkas permohonan</li> <li>c. Pemohon, menerima berkas surat keterangan.</li> </ul>
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	10 menit
4.	Biaya	Tidak dikenakan biaya
5.	Produk pelayanan	Pelayanan Surat Keterangan
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Secara tertulis melalui kotak pengaduan/ saran atau diserahkan langsung ke pejabat pengaduan masyarakat Hj. Ida Chairiati, S.Sos, M.AP diruangan pengaduan yang terletak di ujung kanan pintu masuk</li> <li>b. Secara lisan langsung disampaikan kepada Kepala Dinas atau melalui nomor telpon 081349333123/ 08125015549.</li> <li>c. Segala pengaduan wajib ditindaklanjuti oleh Kepala Dinas dan disampaikan tembusannya kepada Asisten, Sekda, dan Walikota</li> </ul>

**B. Yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan yaitu :**

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. PP No.37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan UU No.23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan</li> <li>b. Perpres No.25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan pencatatan Sipil.</li> <li>c. UU No.24 Tahun 2013 tentang perubahan UU No.23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.</li> <li>d. Perda Kota Banjarmasin No.21 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.</li> </ul>
2.	Sarana dan Prasarana	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Ruang Tunggu.</li> <li>b. Blanko</li> <li>c. AC</li> <li>d. Meja</li> <li>e. Toilet</li> <li>f. Tempat Parkir</li> <li>g. Kotak Saran</li> <li>h. Brosur Pelayanan</li> </ul>
	Fasilitas Pendukung	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. CCTV</li> <li>b. Akses/ jalan bagi disabilitas</li> <li>c. Ruang Menyusui Anak</li> </ul> <p>• Sarana, prasarana dan fasilitas pendukung digunakan bersama pada semua jenis pelayanan</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pendidikan Minimal SMA/ Sederajat.</li> </ul>
4.	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Secara langsung dilaksanakan berjenjang oleh atasan langsung hingga kepala Dinas.</li> <li>b. Secara tidak langsung dilakukan oleh Asisten, Sekda, dan Walikota.</li> </ul>

		c. Secara Fungsional dilakukan oleh pengawas fungsional sesuai dengan peraturan perundang-undangan
5.	Jumlah pelaksana	Min. 1 orang
6.	Jaminan Pelayanan	a. Sepanjang segala persyaratan teknis dan administratif terpenuhi, pelayanan dapat diberikan sesuai standar kualitas pelayanan prima. b. Pemohon dapat meminta perbaikan atas produk layanan yang tidak memuaskan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Menumbuhkan rasa aman bagi masyarakat sebagai pengguna layanan dan petugas pelayanan sebagai pemberi pelayanan.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Evaluasi dilakukan secara berkala minimal setiap 6 bulan sekali melalui Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) b. Evaluasi internal dilakukan melalui rapat internal dipimpin Kepala Dinas minimal setiap 3 bulan sekali.

Pj. WALIKOTA BANJARMASIN

H. M. THAMRIN