



**BUPATI KONAWE SELATAN
PROVINSI SULAWESI TENGGARA**

**PERATURAN BUPATI KONAWE SELATAN
NOMOR : 18 TAHUN 2021**

TENTANG

**STANDAR PELAYANAN
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN KONAWE SELATAN**

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI KONAWE SELATAN,

- Menimbang : a. bahwa untuk memberikan pelayanan yang prima, perlu disusun Standar Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Konawe Selatan;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a di atas, perlu menetapkan Peraturan Bupati Konawe Selatan Tentang Standar Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Konawe Selatan;
- Mengingat : 1. Undang-undang Nomor 4 Tahun 2003 tentang Pembentukan Kabupaten Konawe Selatan di Provinsi Sulawesi Tenggara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 24, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4367);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112);
3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2019 tentang

Perubahan atas Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2019 Nomor 183, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6398);

4. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang pemerintahan Daerah (Lembaga Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaga 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 Tahun 2015 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 Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 184);
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 619);
8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah; (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 2036) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 120 Tahun 2018 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 157);
9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 498);

10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 104 Tahun 2019 tentang Pendokumentasian Administrasi Kependudukan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1742);
11. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku yang digunakan Dalam Administrasi Kependudukan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1791);
12. Peraturan Daerah Kabupaten Konawe Selatan Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Konawe Selatan (Lembaran Daerah Kabupaten Konawe Selatan Tahun 2016 Nomor 8) Sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Daerah Kabupaten Konawe Selatan Nomor 10 tahun 2019 tentang Perubahan kedua atas Peraturan Daerah Kabupaten Konawe Selatan Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Konawe Selatan (Lembaran Daerah Kabupaten Konawe Selatan Tahun 2019 Nomor 10);
13. Peraturan Daerah Kabupaten Konawe Selatan Nomor 3 Tahun 2021 tentang Pokok-Pokok Pengelolaan Keuangan Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Konawe Selatan Tahun 2021 Nomor 3);
14. Peraturan Daerah Kabupaten Konawe Selatan Nomor 101 Tahun 2017 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Konawe Selatan Nomor 7 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Konawe Selatan (Berita Daerah Kabupaten Konawe Selatan Tahun 2017 Nomor 10);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : **PERATURAN BUPATI KONAWE SELATAN TENTANG STANDAR PELAYANAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KONAWE SELATAN.**

BAB I KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini, yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kabupaten Konawe Selatan.
2. Pemerintah Daerah adalah Bupati Konawe Selatan beserta perangkat Daerah sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah.
3. Pemerintah Daerah adalah Bupati Konawe Selatan beserta Perangkat Daerah sebagai unsur penyelenggara Pemerintah Daerah.
4. Kepala Daerah adalah Bupati Konawe Selatan.
5. Kepala Dinas adalah Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Konawe Selatan.
6. Kepala Bidang adalah Kepala Bidang pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Konawe Selatan.
7. Kepala Seksi adalah Kepala Seksi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Konawe Selatan.
8. Petugas Loker adalah petugas loket atau petugas lain yang ditugaskan menerima berkas permohonan pelayanan administrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Konawe Selatan.
9. Operator atau operator Komputer adalah operator komputer pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Konawe Selatan.
10. Standar Pelayanan Minimal adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggaraan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.
11. Sistem Informasi Administrasi Kependudukan yang selanjutnya disingkat SIAK adalah sistem informasi yang memanfaatkan Teknologi Informasi dan Komunikasi untuk memfasilitasi Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan di tingkat penyelenggara dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai satu kesatuan.
12. Kartu Keluarga yang selanjutnya disingkat KK adalah kartu identitas keluarga yang memuat data tentang nama, susunan dan hubungan dalam keluarga, serta identitas anggota keluarga.

13. Surat Keterangan Pindah adalah surat keterangan yang dibuat untuk keperluan penduduk pindah dari dalam kota ke luar daerah.
14. Kartu Keluarga Pindah Datang adalah kartu identitas keluarga yang mengalami perubahan lokasi tempat tinggal untuk menetap karena perpindahan dari luar daerah ke dalam kota.
15. Kartu Tanda Penduduk Elektronik yang selanjutnya disingkat KTP-el adalah Kartu Tanda Penduduk yang dilengkapi cip yang merupakan identitas resmi penduduk sebagai bukti dari yang diterbitkan oleh instansi pelaksanaan.
16. Kartu Identitas Anak yang selanjutnya disingkat KIA adalah identitas anak sebagai bukti dari anak yang berusia kurang dari 17 tahun dan belum menikah yang diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota.
17. Akta Kelahiran adalah kutipan pencatatan kelahiran yang dilaporkan oleh penduduk.
18. Akta Kematian adalah kutipan pencatatan kematian yang wajib dilaporkan oleh pihak keluarga atau kekuasanya kepala RT/RW.
19. Akta Perkawinan adalah kutipan pencatatan perkawinan bagi penduduk yang bukan beragama islam dan telah mendapatkan penetapan pengadilan.
20. Akta Perceraian adalah kutipan pencatatan perceraian bagi penduduk yang bukan beragama islam yang sah berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
21. Tanda Tangan Elektronik yang selanjutnya disingkat TTE adalah tanda tangan yang terdiri atas informasi elektronik yang dilekatkan, terasosiasi atau terkait dengan informasi elektronik lainnya yang digunakan sebagai alat verifikasi dan autentifikasi.
22. Pelayanan Informasi adalah pelayanan yang diberikan agar masyarakat dapat mengetahui mengenai informasi pelayanan yang ada pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Konawe Selatan.
23. Penertiban Perubahan Akta Pencatatan Sipil adalah pembentukan Akta Pencatatan Sipil yang dilakukan karena adanya kesalahan redaksional dan apabila pembentukan atas permintaan penduduk dilakukan setelah memenuhi syarat.
24. Layanan Administrasi Kependudukan Daring adalah proses pengurusan dokumen kependudukan yang pengiriman data/berkas persyaratan dilakukan dengan media elektronik yang berbasis *web* dengan memanfaatkan fasilitas teknologi, komunikasi dan informasi.
25. Legalisasi adalah tindakan pengesahan terhadap surat pernyataan atau keterangan yang dibuat oleh seseorang atau kelompok orang atas sesuatu hal yang tercantum dalam surat pernyataan atau keterangan.
26. Surat Keterangan adalah naskah Dinas yang berisi pernyataan tertulis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Konawe Selatan untuk menerangkan atau menjelaskan kebenaran sesuatu hal keperluan surat.

27. Data Kependudukan adalah data perseorangan dan/atau agregat yang terstruktur sebagai hasil dari kegiatan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil.
28. Pengaduan adalah bentuk ketidakpuasan atau layanan yang telah diberikan oleh penyelenggara layanan.
29. Saran adalah pendapat yang di kemukakan untuk dipertimbangkan.
30. Masukan adalah pengaruh yang membawa akibat terhadap jalannya fungsi atau sistem.

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 Kabupaten Konawe Selatan.

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 yang diatur dalam peraturan Bupati ini adalah Pelayanan Administratif pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Konawe Selatan, meliputi :

- a. Pelayanan Pendaftaran Penduduk :
 1. Pelayanan penerbitan Kartu Keluarga (KK)
 2. Pelayanan Penerbitan Kartu Tanda Penduduk (KTP)
 3. Pelayanan surat keterangan pindah penduduk WNI/WNA
 4. Pelayanan surat keterangan KTP
 5. Pelayanan penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA)

- b. Pelayanan Pencatatan Sipil :
 - 1. Pelayanan penerbitan Kutipan Akta Kelahiran
 - 2. Pelayanan penerbitan Kutipan Akta Perkawinan Non Muslim
 - 3. Pelayanan penerbitan Kutipan perceraian Non Muslim
 - 4. Pelayanan penerbitan Akta Kematian
 - 5. Pelayanan penerbitan Akta Pengakuan Anak
 - 6. Pelayanan penerbitan perubahan Nama dan Perbaikan Akta
- c. Pelayanan Daring
- d. Pelayanan Legalisasi Kartu Keluarga, KTP-el dan kutipan akta-akta
- e. Pelayanan Pemanfaatan Data
- f. Pelayanan Informasi dan Penanganan Pengaduan

BAB IV KOMPONEN STANDAR PELAYANAN

Pasal 5

- (1) Komponen standar pelayanan meliputi dua 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. Produk pelayanan
 - 5. 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 fasilitas;
 - 3. Kompetensi Pelaksana;
 - 4. Pengawasan internal;
- (2) Uraian komponen standar pelayanan sebagaimana pada Ayat (1) huruf a dan b sebagaimana tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari peraturan Bupati 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 sebagai mana dimaksud pada Ayat (1) diatas 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 Minimal untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan minimal dan di tandatangani oleh Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
- (3) Maklumat pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) memuat :
 - a. Pernyataan janji dan kesanggupan untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan;
 - b. Pernyataan memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus menerus.
 - c. 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.
- (5) Pengaduan harus memasukkan foto copy identitas kependudukannya.
- (6) 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

- (1) Jenis-jenis pelayanan yang belum ditetapkan Standar Pelayanan dalam peraturan Bupati ini, tetap diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan mengacu pada ketentuan yang berlaku.
- (2) Standar pelayanan untuk jenis-jenis pelayanan sebagaimana di maksud pada Ayat (1) diatas secara bertahap di tetapkan dengan peraturan Bupati.

BAB VIII
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 10

Pada saat Peraturan Bupati ini mulai berlaku, Peraturan Bupati Nomor 21 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Konawe Selatan (Berita Daerah Kabupaten Konawe Selatan Tahun 2017 Nomor 21), dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Pasal 11

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.
Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Bupati ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kabupaten Konawe Selatan.

Ditetapkan di Andoolo
Pada tanggal 9-8- 2021

BUPATI KONAWE SELATAN,

Ttd.

H.SURUNUDDIN DANGGA

Diundangkan di Andoolo
Pada tanggal 9-8- 2021

SEKRETARIS DAERAH
KABUPATEN KONAWE SELATAN

Ttd.

H.SJARIF SAJANG

BERITA DAERAH KABUPATEN KONAWE SELATAN TAHUN 2021
NOMOR 18

SALINAN SESUAI DENGAN ASLINYA

KEPALA BAGIAN HUKUM

SEKRETARIAT DAERAH

KABUPATEN KONAWE SELATAN,



LAMPIRAN PERATURAN BUPATI KONAWE SELATAN

NOMOR : 18 TAHUN 2021

**TENTANG : STANDAR PELAYANAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KONAWE SELATAN**

1. Standar pelayanan penerbitan Kartu Keluarga ;

A. Yang terkait dengan proses dalam penyampaian pelayanan yaitu:

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan pelayanan	a. FC Keterangan Lahir RS/Bidan (Asli) b. FC Buku nikah/akta perkawinan c. FC Surat cerai/pernyataan cerai bermaterai 6.000 dari suami (istri) (SPTJM) d. FC Akte Kelahiran/ ijazah/ putusan pengadilan . e. Surat keterangan kematian dari lurah/ kades rumah sakit. f. Surat keterangan hilang KK, asli dari kepolisian setempat.
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	a. Petugas loket, menerima, meneliti dan mengumpulkan kelengkapan berkas permohonan kartu keluarga dan diserahkan ke operator b. Operator, melakukan entry data/proses pembuatan KK, disampaikan ke kasi identitas penduduk untuk dikoreksi dan diparaf elektronik. c. Kasi, memeriksa dan mengoreksi KK jika dokumen ada kesalahan dikembalikan ke operator untuk di perbaiki, jika tidak ada kesalahan, diparaf elektronik dan diserahkan kepada kabid pelayanan

		<p>kependudukan.</p> <p>d. Kabid, memeriksa dan mengoreksi KK jika ada kesalahan di kembalikan ke kasi identitas penduduk untuk diperbaiki, jika tidak ada kesalahan di paraf elektronik dan selanjutnya dikirimkan ke Kepala Dinas.</p> <p>e. Kepala Dinas, membubuhkan TTE pada dokumen Kartu Keluarga.</p> <p>f. Operator mencetak dokumen Kartu keluarga untuk diserahkan kepada pemohon.</p>
3.	Jangka waktu penyelesaian	15 menit
4.	Produk layanan	Penerbitan Kartu Keluarga
5.	Penanganan pengaduan, saran dan Masukan	<p>a. Secara tertulis melalui kotak pengaduan/saran atau diserahkan langsung ke unit layanan aduan diruangan pengaduan dengan mengisi format pengaduan yang telah disediakan.</p> <p>b. Secara lisan langsung disampaikan melalui nomor telpon call center 0822 9912 2891.</p> <p>c. Segala pengaduan wajib ditindak lanjuti oleh pejabat unit layanan aduan yang ditandatangani Kepala Dinas yang ditembuskan kepada Asisten, Sekretaris Daerah, Wakil Bupati/Bupati.</p>

B. Yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan yaitu

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	a. Undang – Undang Nomor 12 Tahun 2011 Tentang Pembentukan Peraturan Perundang Undangan; b. Undang-Undang No 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan; c. Undang–Undang Nomor 52 Tahun 2009 Tentang Perkembangan Kependudukan dan Pembangunan Keluarga; d. Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 1998 Tentang Penyerahan Sebagian Urusan Pemerintah di Bidang Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk Kepala Daerah; e. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan; f. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil,
2.	Sarana dan prasarana	a. Ruang tunggu b. Kertas A4 80 gram c. Computer, Printer dan jaringan internet d. Nomor antrian e. Meja f. Toilet g. Tempat parker h. Kotak saran i. Brosur pelayanan j. Buku register

3.	Fasilitas penduduk	<ul style="list-style-type: none"> a. TV b. Media Masa c. Ruang menyusui anak d. Akses bagi disabilitas
4.	Kompetensi pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Pendidikan Minimal SLTA b. Mampu mengoperasikan computer dan menggunakan program SIAK. c. Memahami peraturan perundang-undangan tentang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.
5.	Pengawas internal	<ul style="list-style-type: none"> a. Secara langsung dilaksanakan berjenjang oleh atasan langsung hingga kepala dinas. b. Secara tidak langsung dilakukan oleh pengawas fungsional sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
6.	Jumlah pelaksana	Minimal 5 orang
7.	Jaminan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Sepanjang segala persyaratan teknis dan administratif terpenuhi, pelayanan dapat diberikan sesuai standar pelayanan prima. b. Pemohon dapat meminta perbaikan atas produk layanan yang tidak memuaskan. c. Pelaksanaan pelayanan yang optimal, efisien, efektif, dinamis dan bertanggung jawab. d. Pelayanan yang cepat, mudah, gratis dan mengembirakan.
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Evaluasi dilakukan secara berkala minimal setiap 6 bulan sekali melalui survei kepuasan masyarakat (SKM).

		b. Evaluasi internal dilakukan melalui rapat internal dipimpin kepala dinas minimal 3 bulan sekali berdasarkan variable dan grafik tingkat pengaduan dan kepuasan pelayanan.
--	--	--

2. Standar pelayanan penerbitan Surat Keterangan Pindah

A. Yang terkait dengan proses dalam penyampaian yaitu :

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. KK Asli b. KTP-el Asli penduduk Konawe Selatan.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ul style="list-style-type: none"> a. Pertugas loket menerima, meneliti dan mengumpulkan kelengkapan berkas permohonan surat pindah. b. Operator, melakukan entry data/proses pembuatan surat pindah disampaikan ke kasi pendaftaran penduduk untuk di koreksi dan di paraf elektronik c. Kasi, memeriksa dan mengoreksi surat pindah jika ada kesalahan dikembalikan ke operator untuk diperbaiki jika tidak ada kesalahan, di paraf elektronik d. Kabid, memeriksa dan mengoreksi surat pindah jika ada kesalahan di kembalikan ke kasi identitas penduduk untuk diperbaiki, jika tidak ada kesalahan di paraf elektronik dan selanjutnya dikirimkan ke Kepala Dinas.

		<p>e. Kepala Dinas, membubuhkan TTE pada dokumen surat pindah penduduk</p> <p>f. Operator, menyerahkan surat pindah ke pemohon.</p>
3.	Jangka waktu penyesuaian	15 menit
4.	Produk layanan	SKPWNI
5.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<p>a. Secara tertulis melalui kotak pengaduan/saran atau diserahkan langsung ke unit layanan aduan diruang pengaduan.</p> <p>b. Secara lisan langsung disampaikan melalui nomor telfon call center 0822 9912 2891.</p> <p>c. Segala pengaduan wajib ditindak lanjuti pejabat unit layanan aduan yang ditandatangani kepala dinas yang ditembuskan kepada Asisten, Sekretaris Daerah, Wakil Bupati/Bupati.</p>

B. Yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan yaitu :

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar hukum	<p>a. Undang – Undang Nomor 12 Tahun 2011 Tentang Pembentukan Peraturan Perundang – Undangan;</p> <p>b. Undang-Undang No 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan;</p>

		<p>c. Undang – Undang Nomor 52 Tahun 2009 Tentang Perkembangan Kependudukan dan Pembangunan Keluarga;</p> <p>d. Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 1998 Tentang Penyerahan Sebagian Urusan Pemerintah di Bidang Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk Kepala Daerah;</p> <p>e. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan;</p> <p>f. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Pesyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</p>
2.	Sarana dan prasarana	<p>a. Ruang tunggu</p> <p>b. Kertas A4 80 gram</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>
3.	Fasilitas pendukung	<p>a. TV</p> <p>b. Media Masa</p> <p>c. Ruang menyusui anak</p> <p>d. Akses bagi disabilitas</p>

4.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Pendidikan Minimal SMA b. Mampu mengoperasikan Komputer dan menggunakan program SIAK. c. Memahami ketentuan perundang-undangan tentang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.
5.	Pengawas internal	<ul style="list-style-type: none"> a. Secara langsung dilaksanakan berjenjang oleh atasan langsung hingga kepala dinas b. Secara tidak langsung dilakukan oleh Asisten, Sekda, dan Wakil Bupati/Bupati c. Secara fungsional dilakukan oleh pengawas fungsional sesuai peraturan perundang-undangan.
6.	Jumlah pelaksana	Minimal 5 orang
7.	Jaminan pelaksanaan	<ul style="list-style-type: none"> a. Sepanjang segala persyaratan teknis dan administrasi terpenuhi, pelayanan dapat diberikan sesuai standar kualitas pelayanan prima. b. Pemohon dapat meminta perbaikan atas produk pelayanan yang tidak memuaskan. c. Pelaksanaan pelayanan yang optimal, efisien, efektif, dinamis yang bertanggung jawab. d. Pelayanan yang cepat, mudah, gratis dan mengembirakan.
8.	Evaluasi kinerja pelaksanaan	<ul style="list-style-type: none"> a. Evaluasi di lakukan secara berkala minimal setiap 6 bulan sekalian melalui survey kepuasan masyarakat (SKM).

		b. Evaluasi internal di lakukan melalui rapat internal di pimpin Kepada Dinas minimal setiap 3 bulan sekali.
--	--	--

3. Standar pelayanan KK Pindah Datang

A. Yang terkait dngan proses penyampaiaan pelayanan yaitu:

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan pelayanan	a. Surat pindah dari dinas kependudukan dan pencatatan sipil daerah asal.
2.	System, Mekanisme dan prosedur	<p>a. Petugas loket, menerima dan memeriksa kelengkapan berkas permohonan.</p> <p>b. Operator, melakukan entry data data proses pembuatan kartu keluarga, disampaikan ke kasi pendaftaran penduduk untuk dikoreksi dan diparaf elektronik.</p> <p>b. Kasi, memeriksa dan mengoreksi dokumen, jika ada kesalahan di kembalikan ke operator untuk diperbaiki jika tidak ada kesalahan, di paraf elektronik.</p> <p>c. Kabid, memeriksa dan mengoreksi dokumen, jika ada kesalahan dikembalikan ke kasi selanjutnya diberikan ke operator untuk diperbaiki jika tidak ada kesalahan, di paraf elektronik.</p> <p>d. Kadis, membubuhkan TTE pada dokumen.</p> <p>e. Operator mencetak dan menyerahkan dokumen yang telah selesai kepada pemohon.</p>

3.	Jangka waktu penyelesaian	15 menit
4.	Produk layanan	Pelayanan KK Pindah Datang
5.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>a. Secara tertulis melalui kotak pengaduan/ saran atau diserahkan langsung ke unit layanan aduan di ruangan pengaduan dengan mengisi format aduan yang disediakan.</p> <p>b. Secara lisan langsung disampaikan melalui nomor telepon call center 082299122891.</p> <p>c. Segala pengaduan wajib ditindak lanjuti oleh pejabat unit layanan adun yang ditandatangani Kepala Dinas yang di tembuskan kepada Asisten, Sekretaris Daerah, wakil Bupati/Bupati.</p>

B. Yang terkait dengan proses pengelolaan yaitu :

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar hukum	<p>a. Undang - Undang Nomor 12 Tahun 2011 Tentang Pembentukan Peraturan Perundang - Undangan;</p> <p>b. Undang-Undang No 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan;</p> <p>c. Undang - Undang Nomor 52 Tahun 2009 Tentang Perkembangan Kependudukan dan Pembangunan Keluarga;</p>

		<p>d. Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 1998 Tentang Penyerahan Sebagian Urusan Pemerintah di Bidang Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk Kepala Daerah;</p> <p>e. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan;</p> <p>f. Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 Tentang Pesyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</p>
2.	Sarana dan Prasarana	<p>a. Ruang tunggu</p> <p>b. Kertas A4 80 gram</p> <p>c. Komputer, Printer dan Jaringan Internet</p> <p>d. Nomor Antrian Masuk</p> <p>e. AC</p> <p>f. Meja</p> <p>g. Toilet</p> <p>h. Tempat parkir</p> <p>i. Kotak saran / Ruangan Layanan Aduan Masyarakat</p> <p>j. Brosur Pelayanan</p> <p>k. Buku Register</p>
3.	Fasilitas pendukung	<p>a. TV</p> <p>b. Media Masa</p> <p>c. Ruang Menyusui Anak</p> <p>d. Akses / jalan bagi disabilitas</p>

4.	Kompetensi Pelaksana	<p>a. Pendidikan Minimal SMA</p> <p>b. Mampu mengoperasikan Komputer dan menggunakan program SIAK.</p> <p>c. Memahami tentang perundang-undangan tentang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.</p>
5.	Pengawas internal	<p>a. Secara langsung dilaksanakan berjenjang oleh atasan langsung hingga kepala dinas.</p> <p>b. Secara tidak langsung dilakukan oleh Asisten, Sekda dan Wakil Bupati/Bupati.</p> <p>c. Secara fungsional dilakukan oleh pengawas fungsional sesuai dengan peraturan perundang-undangan.</p>
6.	Jumlah pelaksana	Minimal 5 orang
7.	Jaminan pelayanan	<p>a. Sepanjang segala persyaratan teknis dan administrasi terpenuhi, pelayanan dapat diberikan sesuai standar kualitas pelayanan prima.</p> <p>b. Pemohon dapat meminta perbaikan atas produk pelayanan yang tidak memuaskan.</p> <p>c. Pelaksanaan pelayanan yang optimal, efisien, efektif, dinamis dan bertanggung jawab.</p> <p>d. Pelayanan yang cepat, mudah, gratis dan mengembirakan.</p>
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<p>a. Evaluasi dilakukan secara berkala minimal setiap 6 bulan sekali melalui survei kepuasan masyarakat (SKM).</p>

		b. Evaluasi internal dilakukan melalui rapat internal dipimpin kepala dinas minimal 3 bulan sekali.
--	--	---

4. Standar Pelayanan Perekaman/Penerbitan KTP-EI

A. Yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan yaitu :

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan pelayanan	a. Terdaftar dalam database. b. Foto Copy Kartu keluarga.
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	a. Pemohon, mengajukan permohonan perekaman KTP-el ke loket pelayanan. b. Loket, meneliti berkas permohonan KTP-el jika tidak lengkap berkas dikembalikan, jika lengkap dilakukan pencatatan identitas pemohon selanjutnya dilakukan perekaman data KTP-el oleh operator. Operator melakukan perekaman data KTP-el yaitu foto, sidik jari, iris mata dan tanda tangan. c. Operator, melakukan pengiriman data perekaman KTP-el melalui server ke pusat data Kemendagri. d. Pemohon, menerima resi perekaman KTP-el sebagai bukti untuk pengambilan bila KTP-el sudah selesai.
3.	Jangka waktu penyelesaian	15 menit

4.	Produk Layanan	KTP-el
5.	Penanganan pengaduan, sarana dan masukan	<p>a. Secara tertulis melalui kotak pengaduan sarana atau di serahkan langsung ke unit layanan aduan di ruangan pengaduan</p> <p>b. Secara lisan langsung disampaikan melalui nomor telepon call center 0822 9912 2891.</p> <p>c. Segala pengaduan wajib ditindak lanjuti oleh pejabat unit layanan adun yang ditandatangani kepala Dinas yang ditembuskan kepada Asisten, Sekertaris Daerah, Wakil bupati/Bupati.</p>

B. Yang terkait dengan proses pengolahan pelayanan yaitu :

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar hukum	<p>a. Undang-Undang No 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan;</p> <p>b. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan;</p> <p>c. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Pesyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</p>

2.	Sarana dan Prasarana	<ul style="list-style-type: none"> a. Ruang tunggu b. Blanko c. Komputer, Printer dan Jaringan Internet d. Nomor Antrian Masuk e. AC f. Meja g. Toilet h. Tempat parkir i. Kotak saran / Ruangan Layanan Aduan Masyarakat j. Brosur Pelayanan k. Buku Register
3.	Fasilitas pendukung	<ul style="list-style-type: none"> a. TV b. Media Masa c. Ruang Menyusui Anak d. Akses / jalan bagi disabilitas
4.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Pendidikan Minimal SMA b. Mampu mengoperasikan Komputer dan menggunakan program SIAK. c. Memahami tentang perundang-undangan tentang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.
5.	Pengawas internal	<ul style="list-style-type: none"> a. Secara langsung dilaksanakan berjenjang oleh atasan langsung hingga kepala dinas. b. Secara tidak langsung dilakukan oleh Asisten, Sekda dan Wakil Bupati/Bupati. c. Secara fungsional dilakukan oleh pengawas fungsional sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

6.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 orang
7.	Jaminan pelayanan	<p>a. Sepanjang segala persyaratan teknis dan administrasi terpenuhi, pelayanan dapat diberikan sesuai standar kualitas pelayanan prima.</p> <p>b. Pemohon dapat meminta perbaikan atas produk pelayanan yang tidak memuaskan.</p> <p>c. Pelaksanaan pelayanan yang optimal, efisien, efektif, dinamis dan bertanggung jawab.</p> <p>d. Pelayanan yang cepat, mudah, gratis dan mengembirakan.</p>
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<p>a. Evaluasi dilakukan secara berkala minimal setiap 6 bulan sekali melalui survei kepuasan masyarakat (SKM).</p> <p>b. Evaluasi internal dilakukan melalui rapat internal dipimpin kepala dinas minimal 3 bulan sekali.</p>

5. Standar Pelayanan Perekaman/Penerbitan Kartu Identitas Ana (KIA)

A. yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan yaitu :

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan pelayanan	<p>a. Foto Copy Kartu keluarga.</p> <p>b. Foto Copy Akte Kelahiran Anak</p> <p>c. Foto Copy KTP-el ke 2 orangtua</p>
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<p>a. Pemohon mengajukan permohonan perekaman KIA ke loket pelayanan.</p> <p>b. Loket, meneliti berkas permohonan KIA jika tidak lengkap berkas di kembalikan,</p>

		<p>jika lengkap dilakukan pencatatan identitas pemohon selanjutnya dilakukan perekaman data KIA oleh operator. Operator melakukan pemotretan KIA.</p> <p>c. Operator, melakukan mengentry data KIA</p> <p>d. Pemohon, menerima resi pembuatan KIA sebagai bukti untuk pengambilan bila KIA sudah selesai.</p>
3.	Jangka waktu penyelesaian	15 menit
4.	Produk Layanan	Kartu Identitas Anak (KIA)
5.	Penanganan pengaduan, sarana dan masukan	<p>a. Secara tertulis melalui kotak pengaduan sarana atau di serahkan langsung ke unit layanan aduan di ruangan pengaduan</p> <p>b. Secara lisan langsung disampaikan melalui nomor telepon call center 0822 9912 2891.</p> <p>c. Segala pengaduan wajib ditindak lanjuti oleh pejabat unit layanan aduan yang ditandatangani kepala Dinas yang ditembuskan kepada Asisten, Sekretaris Daerah, Wakil bupati/Bupati.</p>

B. Yang terkait dengan proses pengolahan pelayanan yaitu :

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar hukum	<ul style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang No 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan; b. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan; c. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Pesyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; d. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2016 Tentang Kartu Identitas Anak;
2.	Sarana dan Prasarana	<ul style="list-style-type: none"> a. Ruang tunggu b. Blanko c. Komputer, Printer dan Jaringan Internet d. Nomor Antrian Masuk e. AC f. Meja g. Toilet h. Tempat parkir i. Kotak saran / Ruangan Layanan Aduan Masyarakat j. Brosur Pelayanan k. Buku Register
3.	Fasilitas pendukung	<ul style="list-style-type: none"> a. TV b. Media Masa c. Ruang Menyusui Anak d. Akses / jalan bagi disabilitas

4.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Pendidikan Minimal SMA b. Mampu mengoperasikan Komputer dan menggunakan program SIAK. c. Memahami tentang perundang-undangan tentang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.
5.	Pengawas internal	<ul style="list-style-type: none"> a. Secara langsung dilaksanakan berjenjang oleh atasan langsung hingga kepala dinas. b. Secara tidak langsung dilakukan oleh Asisten, Sekretaris Daerah dan Wakil Bupati/Bupati. c. Secara fungsional dilakukan oleh pengawas fungsional sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
6.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 orang
7.	Jaminan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Sepanjang segala persyaratan teknis dan administrasi terpenuhi, pelayanan dapat diberikan sesuai standar kualitas pelayanan prima. b. Pemohon dapat meminta perbaikan atas produk pelayanan yang tidak memuaskan. c. Pelaksanaan pelayanan yang optimal, efisien, efektif, dinamis dan bertanggung jawab. d. Pelayanan yang cepat, mudah, gratis dan mengembirakan.

8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<p>a. Evaluasi dilakukan secara berkala minimal setiap 6 bulan sekali melalui survei kepuasan masyarakat (SKM).</p> <p>b. Evaluasi internal dilakukan melalui rapat internal dipimpin kepala dinas minimal 3 bulan sekali.</p>
----	----------------------------	--

6. Standar Pelayanan Surat Keterangan

A. Yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan yaitu :

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan pelayanan	<p>a. Foto Copy kartu keluarga.</p> <p>b. Blangko Permohonan</p>
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<p>a. Pemohon, mengajukan permohonan keterangan.</p> <p>b. Petugas Loker, meneliti berkas permohonan</p> <p>c. Pemohon, menerima berkas surat keterangan</p>
3.	Jangka waktu penyelesaian	15 menit
4.	Produk Layanan	Surat Keterangan
5.	Penanganan pengaduan, sarana dan masukan	<p>a. Secara tertulis melalui kotak pengaduan sarana atau di serahkan langsung ke unit layanan aduan di ruangan pengaduan</p> <p>b. Secara lisan langsung disampaikan melalui nomor telepon call center 0822 9912 2891.</p>

		c. Segala pengaduan wajib ditindak lanjuti oleh pejabat unit layanan aduan yang ditandatangani kepala Dinas yang ditembuskan kepada Asisten, Sekretaris Daerah, Wakil bupati/Bupati.
--	--	--

B. Yang terkait dengan proses pengolahan pelayanan yaitu :

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar hukum	<ul style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang No 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan; b. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan; c. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Pesyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;
2.	Sarana dan Prasarana	<ul style="list-style-type: none"> a. Ruang tunggu b. Kertas A4 80 gram c. Komputer, Printer dan Jaringan Internet d. Nomor Antrian Masuk e. AC f. Meja g. Toilet h. Tempat parkir i. Kotak saran / Ruang Layanan Aduan Masyarakat j. Brosur Pelayanan k. Buku Register

3.	Fasilitas pendukung	<ul style="list-style-type: none"> a. TV b. Media Masa c. Ruang Menyusui Anak d. Akses / jalan bagi disabilitas
4.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Pendidikan Minimal SMA b. Mampu mengoperasikan Komputer dan menggunakan program SIAK. c. Memahami tentang perundang-undangan tentang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.
5.	Pengawas internal	<ul style="list-style-type: none"> a. Secara langsung dilaksanakan berjenjang oleh atasan langsung hingga kepala dinas. b. Secara tidak langsung dilakukan oleh Asisten, Sekretaris Daerah dan Wakil Bupati/Bupati. c. Secara fungsional dilakukan oleh pengawas fungsional sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
6.	Jumlah pelaksana	Minimal 5 orang
7.	Jaminan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Sepanjang segala persyaratan teknis dan administrasi terpenuhi, pelayanan dapat diberikan sesuai standar kualitas pelayanan prima. b. Pemohon dapat meminta perbaikan atas produk pelayanan yang tidak memuaskan. c. Pelaksanaan pelayanan yang optimal, efisien, efektif, dinamis dan bertanggung jawab. d. Pelayanan yang cepat, mudah, gratis dan mengembirakan.

8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<p>a. Evaluasi dilakukan secara berkala minimal setiap 6 bulan sekali melalui survei kepuasan masyarakat (SKM).</p> <p>b. Evaluasi internal dilakukan melalui rapat internal dipimpin kepala dinas minimal 3 bulan sekali.</p>
----	----------------------------	--

7. Standar pelayanan penerbitan Kutipan Akta Kelahiran

A. Yang terkait dengan proses dalam penyampaian pelayanan yaitu:

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan pelayanan	<p>a. Asli Surat Keterangan lahir RS, Bidan/Lurah/Kades.</p> <p>b. Buku nikah dari KUA/akta perkawinan dari Capil/Akta cerai (asli dan FC)</p> <p>c. KTP ayah dan ibu (asli dan FC)</p> <p>d. KTP 2 orang Saksi (Asli dan FC)</p> <p>e. KK pemohon/Orang Tua (asli dan FC)</p> <p>f. Surat Pernyataan Tanggung Jawab Mutlak (SPTJM)</p>
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<p>a. Pemohon menyerahkan berkas akta kelahiran beserta Formulir F2.0 1</p> <p>b. Petugas loket, menerima dan memeriksa berkas akta kelahiran, jika lengkap petugas mendaftarkan dan menandatangani dibuku register dan menerima resi pengambilan, kemudian berkas diserahkan kepada operator, jika tidak lengkap akan dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi.</p> <p>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.</p> <p>d. Kasi. Akta Kelahiran memeriksa berkas permohonan, apabila salah dikembalikan apabila benar di</p>

		<p>paraf elektronik dan diserahkan ke kapid</p> <p>e. Kapid pelayanan pencatatan sipil; memeriksa berkas permohonan, apabila salah dikembalikan apabila benar diparaf elektronik.</p> <p>f. Operator mengajukan TTE kepala dinas untuk di tandatangi</p> <p>g. Kadis membubuhkan TTE pada dokumen kutipan akta kelahiran</p> <p>h. Operator menyerahkan kutipan akta kelahiran kepada pemohon</p>
3.	Jangka waktu penyelesaian	15 menit
4.	Produk layanan	Penerbitan Kutipan Akta Kelahiran
5.	Penanganan pengaduan, saran dan Masukan	<p>a. Secara tertulis melalui kotak pengaduan/saran atau diserahkan langsung ke unit layanan aduan diruangan pengaduan dengan mengisi format pengaduan yang telah disediakan.</p> <p>b. Secara lisan langsung disampaikan melalui nomor telpon call center 0822 9912 2891.</p> <p>c. Segala pengaduan wajib ditindak lanjuti oleh pejabat unit layanan aduan yang ditandatangani kepala dinas yang ditembuskan kepada Asisten, Sekretaris Daerah, Wakil Bupati/Bupati.</p>

C. Yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan Yaitu

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<p>a. UU No.1 Th 1974 Tentang Perkawinan</p> <p>b. Undang-undang Kependudukan Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas UU No.23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan</p>

		<p>c. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Nomor 96 Tahun 2018 tentang Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil,</p> <p>d. Keputusan Mahkamah Konstitusi RI No.18/PUU-II/Tahun 2013 Tentang Administrasi kependudukan.</p>
2.	Sarana dan prasarana	<p>a. Ruang tunggu</p> <p>b. Kertas A4 80 gram</p> <p>c. Komputer, Printer dan jaringan internet</p> <p>d. Nomor antrian</p> <p>e. Meja</p> <p>f. Toilet</p> <p>g. Tempat parker</p> <p>h. Kotak saran</p> <p>i. Brosur pelayanan</p> <p>j. Buku register</p>
3.	Fasilitas penduduk	<p>a. TV</p> <p>b. Media Masa</p> <p>c. Ruang menyusui anak</p> <p>d. Akses bagi disabilitas</p>
4.	Kompetensi pelaksanaan	<p>a. Pendidikan Minimal SMA</p> <p>b. Mampu mengoperasikan computer dan menggunakan program SIAK.</p> <p>c. Memahami peraturan perundang-undangan tentang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.</p>
5.	Pengawas internal	<p>a. Secara langsung dilaksanakan berjenjang oleh atasan langsung hingga kepala dinas.</p> <p>b. Secara tidak langsung dilakukan oleh pengawas fungsional sesuai dengan peraturan perundang-undangan.</p>
6.	Jumlah pelaksana	Minimal 5 orang

7.	Jaminan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Sepanjang segala persyaratan teknis dan administratif terpenuhi, pelayana dapat diberikan sesuai standar pelayanan prima. b. Pemohon dapat meminta perbaikan atas produk layanan yang tidak memuaskan. c. Pelaksanaan pelayanan yang optimal, efisien, efektif, dinamis dan bertanggung jawab. d. Pelayanan yang cepat, mudah, gratis dan mengembirakan.
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Evaluasi dilakukan secara berkala minimal setiap 6 bulan sekali melalui survei kepuasan masyarakat (SKM). b. Evaluasi internal dilakukan melalui rapat internal dipimpin kepala dinas minimal 3 bulan sekali berdasarkan variable dan grafik tingkat pengaduan dan kepuasan pelayanan.

7. Standar pelayanan penerbitan Kutipan Akta Kematian

A. Yang terkait dengan proses dalam penyampaian pelayanan yaitu :

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Surat Keterangan Kematian asli dari RS/ Dokter/ Bidan/atau Surat Keterangan Kematian dari Lurah/ Kades b. FC. KK c. FC. KTP 2 orang saksi d. Formulir F2.28
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<ul style="list-style-type: none"> a. Petugas loket, menerima dan memeriksa kelengkapan berkas pemohon, jika lengkap diteruskan untuk proses lebih lanjut, jika tidak lengkap dikembalikan ke pemohon untuk dilengkapi

		<ul style="list-style-type: none"> b. Operator, menerima dan menginput data Akta Kematian dan cetak lembar putih serta menyerahkan berkas permohonan dan buku register kepada kasih kelahiran, pengakuan anak dan kematian c. Kasi Akta Kematian memeriksa berkas permohonan Akta Kematian, apabila salah di kemabalikan apabila benar di paraf dan menyerahkan berkas permohonan Akta dan Buku Register kepada Kabid Pendaftaran Pencatatan Sipil untuk memeriksa dan diparaf elektronik d. Kabid, Pendaftaran Pencatatan Sipil memeriksa permohonan Akta Kematian, apabila salah di kembalikan, apabila benar di paraf elektronik dan operator mencetak kutipan Akta Kematian. e. Kepala Dinas membubuhkan TTE pada dokumen kutipan Akta Kematian. f. Operator mencetak kutipan Akta Kematian dan menyerahkan kepada pemohon.
3.	Jangka waktu penyelesaian	15 menit
4.	Produk layanan	Penerbitan Kutipan Akte Kematian
5.	Penanganan pengaduan, saran dan Masukan	<ul style="list-style-type: none"> a. Secara tertulis melalui kotak pengaduan/saran atau diserahkan langsung ke unit layanan aduan diruangan pengaduan dengan mengisi format pengaduan yang telah disediakan. b. Secara lisan langsung disampaikan melalui nomor telpon call center 0822 9912 2891. c. Segala pengaduan wajib ditindak lanjuti oleh pejabat unit layanan aduan yang ditandatangani kepala dinas yang ditembuskan kepada Asisten, Sekertaris Daerah, Wakil Bupati/Bupati.

B. Yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan Yaitu

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<p>a. Undang-undang kependudukan No. 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas UU No.23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan .</p> <p>b. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Nomor 96 Tahun 2018 tentang Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil,</p> <p>c. Keputusan Mahkamah Konstitusi RI No.18/PUU-II/Tahun 2013 Tentang Administrasi kependudukan.</p>
2.	Sarana dan prasarana	<p>a. Ruang tunggu</p> <p>b. Kertas A4 80 gram</p> <p>c. Komputer, Printer dan jaringan internet</p> <p>d. Nomor antrian</p> <p>e. Meja</p> <p>f. Toilet</p> <p>g. Tempat parker</p> <p>h. Kotak saran</p> <p>i. Brosur pelayanan</p> <p>j. Buku register</p>
3.	Fasilitas penduduk	<p>a. TV</p> <p>b. Media Masa</p> <p>c. Ruang menyusui anak</p> <p>d. Akses bagi disabilitas</p>
4.	Kompetensi pelaksanaan	<p>a. Pendidikan Minimal SMA</p> <p>b. Mampu mengoperasikan computer dan menggunakan program SIAK.</p> <p>c. Memahami peraturan perundang-undangan tentang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.</p>
5.	Pengawas internal	<p>a. Secara langsung dilaksanakan berjenjang oleh atasan langsung hingga kepala dinas.</p>

		b. Secara tidak langsung dilakukan oleh pengawas fungsional sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
6.	Jumlah pelaksana	Minimal 5 orang
7.	Jaminan pelayanan	<p>a. Sepanjang segala persyaratan teknis dan administratif terpenuhi, pelayanan dapat diberikan sesuai standar pelayanan prima.</p> <p>b. Pemohon dapat meminta perbaikan atas produk layanan yang tidak memuaskan.</p> <p>c. Pelaksanaan pelayanan yang optimal, efisien, efektif, dinamis dan bertanggung jawab.</p> <p>d. Pelayanan yang cepat, mudah, gratis dan mengembirakan.</p>
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<p>a. Evaluasi dilakukan secara berkala minimal setiap 6 bulan sekali melalui survei kepuasan masyarakat (SKM).</p> <p>b. Evaluasi internal dilakukan melalui rapat internal dipimpin kepala dinas minimal 3 bulan sekali berdasarkan variable dan grafik tingkat pengaduan dan kepuasan pelayanan.</p>

8. Standar pelayanan penerbitan Kutipan Akta Perceraian

A. Yang terkait dengan proses dalam penyampaian pelayanan yaitu:

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan pelayanan	<p>a. Salinan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap</p> <p>b. KK</p> <p>c. KTP-el</p> <p>d. Kutipan Akta Perkawinan asli</p>

2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<ul style="list-style-type: none"> a. Petugas loket, menerima dan memeriksa kelengkapan berkas permohonan pencaatan akta perceraian b. Kasi Perkawinan dan Perceraian, memeriksa dan mengoreksi berkas permohonan Akta Perceraian untuk di periksa. Apabila salah dikembalikan, dan apabila benar maka diadakan pencatatan Perkawinan dengan di hadirinya salah satu pasangan suami/istri yang bercerai, hasil dari pencatatan tersebut diserahkan oleh operator untuk diterbitkan akta perceraian. c. Pemohon bertandatangan pada Akta Perceraian Kasi menyerahkan kepada Kabid Akta Perceraian, untuk di koreksi, kemudian diserahkan pada operator untuk dicetak kutipan Akta Perceraian f. Kepala Dinas, membubuhkan TTE pada dokumen pada dokumen kutipan Akta Perceraian d. Operator mencetak Kutipan Akta Perceraian dan menyerahkan kepada pemohon
3.	Jangka waktu penyelesaian	15 menit
4.	Produk layanan	Penerbitan Kutipan Akte Perceraian
5.	Penanganan pengaduan, saran dan Masukan	<ul style="list-style-type: none"> a. Secara tertulis melalui kotak pengaduan/saran atau diserahkan langsung ke unit layanan aduan diruangan pengaduan dengan mengisi format pengaduan yang telah disediakan. b. Secara lisan langsung disampaikan melalui nomor telpon call center 0822 9912 2891.

		c. Segala pengaduan wajib ditindak lanjuti oleh pejabat unit layanan aduan yang ditandatangani kepala dinas yang ditembuskan kepada Asisten, Sekretaris Daerah, Wakil Bupati/Bupati.
--	--	--

B. Yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan Yaitu

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> a. Undang-undang kependudukan Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas UU No.23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan. b. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Nomor 96 Tahun 2018 tentang Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil, c. Keputusan Mahkamah Konstitusi RI No.18/PUU-II/Tahun 2013 Tentang Administrasi kependudukan.
2.	Sarana dan prasarana	<ul style="list-style-type: none"> a. Ruang tunggu b. Kertas A4 80 gram c. Komputer, Printer dan jaringan internet d. Nomor antrian e. Meja f. Toilet g. Tempat parker h. Kotak saran i. Brosur pelayanan j. Buku register
3.	Fasilitas pendukung	<ul style="list-style-type: none"> a. TV b. Media Masa c. Ruang menyusui anak d. Akses bagi disabilitas
4.	Kompetensi pelaksanaan	<ul style="list-style-type: none"> a. Pendidikan Minimal SMA b. Mampu mengoperasikan computer dan menggunakan program SIAK.

		c. Memahami peraturan perundang-undangan tentang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.
5.	Pengawas internal	<p>a. Secara langsung dilaksanakan berjenjang oleh atasan langsung hingga kepala dinas.</p> <p>b. Secara tidak langsung dilakukan oleh pengawas fungsional sesuai dengan peraturan perundang-undangan.</p>
6.	Jumlah pelaksana	Minimal 5 orang
7.	Jaminan pelayanan	<p>a. Sepanjang segala persyaratan teknis dan administratif terpenuhi, pelayana dapat diberikan sesuai standar pelayanan prima.</p> <p>b. Pemohon dapat meminta perbaikan atas produk layanan yang tidak memuaskan.</p> <p>c. Pelaksanaan pelayanan yang optimal, efisien, efektif, dinamis dan bertanggung jawab.</p> <p>d. Pelayanan yang cepat, mudah, gratis dan mengembirakan.</p>
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<p>a. Evaluasi dilakukan secara berkala minimal setiap 6 bulan sekali melalui survei kepuasan masyarakat (SKM).</p> <p>b. Evaluasi internal dilakukan melalui rapat internal dipimpin kepala dinas minimal 3 bulan sekali berdasarkan variable dan grafik tingkat pengaduan dan kepuasan pelayanan.</p>

9. Standar pelayanan penerbitan Kutipan Akta Perkawinan

B. Yang terkait dengan proses dalam penyampaian pelayanan yaitu:

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan pelayanan	<ul style="list-style-type: none">a. Surat keterangan telah terjadinya perkawinan dari pemuka agama atau penghayat kepercayaan terhadap Tuhan Yang Maha Esab. Kartu Kelurga;c. KTP-el;d. Fc. Akta Kelahiran/SKKL kedua mempelaie. Foto 4x6 (5 lembar bersama kedua mempelai).f. Bagi janda atau Duda karena cerai mati melampirkan akta kematian pasangannya;ataug. Bagi janda atau duda kerana cerai hidup melampirkan akta ceraih. Surat ijin atasan/komandan bagi PNS dan Anggota TNI/POLRI.
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<ul style="list-style-type: none">a. Petuga loket menerima dan memeriksa berkas Akta perkawinan jika lengkap petugas meregister, kemudian berkas diserahkan oprator, jika tidak lengkap akan diserahkan kepada pemohon untuk di lengkapi.b. Kasi memeriksa kelengkapan Pencatatan Perkawinan dan membuat pengumuman pencatatan perkawinanc. Kasi, melakukan Pencatatan Perkawinan terhadap pemohon (pasangan suami/istri) dan menyerahkan pada operator untuk menginput hasil pencatatan perkawinan serta menerbitkan akta perkawinand. Permohonan, saksi serta kedua orangtua/wali pemohon bertanda tangan pada Akta Perkawinane. Kasi, menyerahkan akta perkawinan dan buku register ke kabid untuk memeriksa dan mengoreksi akta perkawinan apabila ada kesalahan di perbaiki dan sudah betul paraf elektronik lalu diserahkan pada operator untuk dicetak kutipan akta

		<p>perkawinan.</p> <p>f. Operator mencetak kutipan Akta Perkawinan.</p> <p>g. Kepala Dinas, membubuhkan TTE pada dokumen Akta Perkawinan</p> <p>h. Operator mencetak dokumen akta perkawinan dan menyerahkan kepada pemohon.</p>
3.	Produk Pelayanan	Penerbitan Kutipan Akta Perkawinan
5.	Penanganan pengaduan, saran dan Masukan	<p>a. Secara tertulis melalui kotak pengaduan/saran atau diserahkan langsung ke unit layanan aduan diruangan pengaduan dengan mengisi format pengaduan yang telah disediakan.</p> <p>b. Secara lisan langsung disampaikan melalui nomor telpon call center 0822 9912 2891.</p> <p>c. Segala pengaduan wajib ditindak lanjuti oleh pejabat unit layanan aduan yang ditandatangani kepala dinas yang ditembuskan kepada Asisten, Sekertaris Daerah, Wakil Bupati/Bupati.</p>

B. Yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan Yaitu

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<p>a. Undang Undang No. 1 1974 tentang Perkawinan</p> <p>b. Undang-undang kependudukan No. 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas UU No.23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan</p> <p>c. UU No.23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan</p> <p>d. Keputusan Mahkamah Konstitusi RI No.18/PUU-II/Tahun 2013 Tentang Administrasi kependudukan</p>

2.	Sarana dan prasarana	<ul style="list-style-type: none"> a. Ruang tunggu b. Kertas A4 80 gram c. Komputer, Printer dan jaringan internet d. Nomor antrian e. Meja f. Toilet g. Tempat parkir h. Kotak saran i. Brosur pelayanan j. Buku register
3.	Fasilitas pendukung	<ul style="list-style-type: none"> a. TV b. Media Masa c. Ruang menyusui anak d. Akses bagi disabilitas
4.	Kompetensi pelaksanaan	<ul style="list-style-type: none"> a. Pendidikan Minimal SMA b. Mampu mengoperasikan computer dan menggunakan program SIAK. c. Memahami peraturan perundang-undangan tentang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.
5.	Pengawas internal	<ul style="list-style-type: none"> a. Secara langsung dilaksanakan berjenjang oleh atasan langsung hingga Kepala Dinas. b. Secara tidak langsung dilakukan oleh pengawas fungsional sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
6.	Jumlah pelaksana	Minimal 5 orang
7.	Jaminan pelayanan	a. Penerbitan Kutipan Akta Perkawinan Sepanjang segala persyaratan teknis dan administratif terpenuhi, pelayanan dapat di berikan sesuai standar pelayanan prima.

		<p>b. Pemohon dapat meminta perbaikan atas produk layanan yang tidak memuaskan.</p> <p>c. Pelaksanaan pelayanan yang optimal, efisien, efektif, dinamis dan bertanggung jawab.</p> <p>d. Pelayanan yang cepat, mudah, gratis dan mengembirakan.</p>
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<p>a. Evaluasi dilakukan secara berkala minimal setiap 6 bulan sekali melalui survei kepuasan masyarakat (SKM).</p> <p>b. Evaluasi internal dilakukan melalui rapat internal dipimpin kepala dinas minimal 3 bulan sekali berdasarkan variable dan grafik tingkat pengaduan dan kepuasan pelayanan.</p>

10. Standar pelayanan Informasi dan Pengaduan

A. Yang terkait dengan proses dalam penyampaian pelayanan yaitu:

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan pelayanan	<p>a. Asli/FC kartu tanda penduduk (KTP)</p> <p>b. Fc. Kartu keluarga (KK)</p>
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<p>a. Petugas Customer Service menerima masyarakat/pemohon yang akan memberikan informasi /pengaduan, saran dan masukan</p> <p>b. Petugas Customer Service mempersilakan pelanggan menyampaikan informasi atau pengaduan, saran dan masukan dengan mengisi lembar pengaduan.</p> <p>c. Petugas Customer Service menerima dan mengidentifikasi pengaduan, saran dan masukan melalui lembar pengaduan, saran dan masukan.</p>

		<p>d. Petugas Customer Service menangani pengaduan, saran dan masukan secara langsung jika dimungkinkan, dan mencatat dibuku pengaduan, saran dan masukan dan proses pengaduan dinyatakan selesai.</p> <p>e. Bila masyarakat /pemohon petugas Customer Service menyampaikan kepada masyarakat bahwa pengaduan, saran dan masukan telah diterima dan akan segera ditindak lanjuti.</p> <p>f. Petugas Customer Service menyampaikan pada Tim Pengelola Unit Layanan Aduan Masyarakat tentang kompilasi pengaduan, saran dan masukan yang tidak dapat ditangani.</p> <p>g. Tim Pengelola Unit Layanan Aduan Masyarakat memeriksa, mengklasifikasikan dan menganalisa penyebab pengaduan, saran dan masukan</p> <p>h. Tim Pengelola Unit Layanan Aduan Masyarakat menetapkan rencana perbaikan.</p> <p>i. Tim Pengelola Unit Layanan Aduan Masyarakat melaksanakan perbaikan</p> <p>j. Tim Pengelola Unit Layanan Aduan Masyarakat menyampaikan hasil perbaikan melalui lembar jawaban atas pengaduan, saran dan masukan kepada petugas Customer Service untuk disampaikan kepada masyarakat yang memberikan pengaduan, saran dan masukan melalui SMS, E-mail, atau grup FB, Grup WA.</p>
3.	Jangka waktu penyelesaian	Minimal 15 Menit secara langsung & tidak langsung maksimal 14 hari
4.	Produk Pelayanan	Informasi Dan Aduan
5.	Penanganan pengaduan, saran dan Masukan	a. Secara tertulis melalui kotak pengaduan/saran atau diserahkan langsung ke unit layanan aduan diruangan pengaduan dengan mengisi format pengaduan yang telah disediakan.

		<p>b. Secara lisan langsung disampaikan melalui nomor telpon call center 0822 9912 2891.</p> <p>c. Segala pengaduan wajib ditindak lanjuti oleh pejabat unit layanan aduan yang ditandatangani kepala dinas yang ditembuskan kepada Asisten, Sekretaris Daerah, Wakil Bupati/Bupati.</p>
--	--	---

B. Yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan Yaitu

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<p>a. UU No. 24 tahun 2013 tentang perubahan UU No. 23 tahun 2006 tentang administrasi kependudukan.</p> <p>b. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Nomor 96 Tahun 2018 tentang Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil,</p> <p>c. Permendagri No. 08 Tahun 2016 tentang Perubahan Kedua Atas Permendagri No 9 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan KTP berbasis NIK secara Nasional.</p>
2.	Sarana dan prasarana	<p>a. Ruang tunggu</p> <p>b. Kertas HVS A4 80 gram</p> <p>c. Komputer, Printer dan jaringan internet</p> <p>d. Nomor antrian</p> <p>e. Meja</p> <p>f. Toilet</p> <p>g. Tempat parker</p> <p>h. Kotak saran</p> <p>i. Brosur pelayanan</p> <p>j. Buku register</p>

3.	Fasilitas pendukung	<ul style="list-style-type: none"> a. TV b. Media Masa c. Ruang menyusui anak d. Akses bagi disabilitas
4.	Kompetensi pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Pendidikan Minimal SMA b. Mampu mengoperasikan computer dan menggunakan program SIAK. c. Memahami peraturan perundang-undangan tentang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.
5.	Pengawas internal	<ul style="list-style-type: none"> a. Secara langsung dilaksanakan berjenjang oleh atasan langsung hingga kepala dinas. b. Secara tidak langsung dilakukan oleh pengawas fungsional sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
6.	Jumlah pelaksana	Minimal 5 orang
7.	Jaminan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Penerbitan Kutipan Akta Perkawinan Sepanjang segala persyaratan teknis dan administratif terpenuhi, pelayana dapat di berikan sesuai standar pelayanan prima. b. Pemohon dapat meminta perbaikan atas produk layanan yang tidak memuaskan. c. Pelaksanaan pelayanan yang optimal, efisien, efektif, dinamis dan bertanggung jawab. d. Pelayanan yang cepat, mudah, gratis dan mengembirakan.
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Evaluasi dilakukan secara berkala minimal setiap 6 bulan sekali melalui survei kepuasan masyarakat (SKM).

		b. Evaluasi internal dilakukan melalui rapat internal dipimpin kepala dinas minimal 3 bulan sekali berdasarkan variable dan grafik tingkat pengaduan dan kepuasan pelayanan.
--	--	--

11. Standar Pelayanan Penerbitan Perubahan Akta Pencatatan Sipil
A. Yang terkait dengan proses dalam penyampaian pelayanan yaitu:

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan pelayanan	<p>a. Fc. Kartu Tanda Penduduk (KTP)</p> <p>b. Fc. Kartu Keluarga</p> <p>c. Surat laporan dari Kepolisian setempat (hilang), bencana alam)</p> <p>d. Salinan putusan Presiden perubahan status kewarganegaraan menjadi WNI atau salinan keputusan menteri yang bidang tugasnya meliputi urusan kewarganegaraan,</p>
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<p>a. 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.</p> <p>b. Kasi menerima dan memeriksa berkas permohonan perubahan akta, jika lengkap akan diserahkan kepada arsiparis atau pramubakti untuk mencari arsip jika tidak lengkap akan diserahkan kepada petugas loket untuk diserahkan kepada pemohon.</p> <p>c. Arsiparis mencari arsip permohonan awal kutipan akta dan menyerahkan kepada kasi.</p> <p>d. Kasi menerima arsip permohonan awal kutipan akta dan menyerahkan kepada operator untuk menginput data.</p>

B. Yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan Yaitu

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	a. Undang-undang kependudukan No.24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas UU No.23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan b. UU No.23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan c. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil,
2.	Sarana dan prasarana	a. Ruang tunggu b. Kertas A4 80 gram c. Komputer, Printer dan jaringan internet d. Nomor antrian e. Meja f. Toilet g. Tempat parker h. Kotak saran i. Brosur pelayanan j. Buku register
3.	Fasilitas pendukung	a. TV b. Media Masa c. Ruang menyusui anak d. Akses bagi disabilitas
4.	Kompetensi pelaksanaan	a. Pendidikan Minimal SMA b. Mampu mengoperasikan computer dan menggunakan program SIAK. c. Memahami peraturan perundang-undangan tentang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.
5.	Pengawas internal	a. Secara langsung dilaksanakan berjenjang oleh atasan langsung hingga kepala dinas.

		b. Secara tidak langsung dilakukan oleh pengawas fungsional sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
6.	Jumlah pelaksana	Minimal 5 orang
7.	Jaminan pelayanan	<p>a. Penerbitan Kutipan Akta Perkawinan sepanjang segala persyaratan teknis dan administratif terpenuhi, pelayanan dapat diberikan sesuai standar pelayanan prima.</p> <p>b. Pemohon dapat meminta perbaikan atas produk layanan yang tidak memuaskan.</p> <p>c. Pelaksanaan pelayanan yang optimal, efisien, efektif, dinamis dan bertanggung jawab.</p> <p>d. Pelayanan yang cepat, mudah, gratis dan mengembirakan.</p>
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<p>a. Evaluasi dilakukan secara berkala minimal setiap 6 bulan sekali melalui survei kepuasan masyarakat (SKM).</p> <p>b. Evaluasi internal dilakukan melalui rapat internal dipimpin kepala dinas minimal 3 bulan sekali berdasarkan variable dan grafik tingkat pengaduan dan kepuasan pelayanan.</p>

12 . Standar pelayanan Daring

A. Yang terkait dengan proses dalam penyampaian pelayanan yaitu :

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan pelayanan	<p>a. Penerbitan Kartu Keluarga (KK);</p> <p>b. Penandatanganan blangko Kartu keluarga (KK);</p> <p>c. Penerbitan surat keterangan pindah datang (SKPD) WNI;</p> <p>d. Penerbitan surat keterangan pindah datang (SKPD) WNI pindah semua;</p>

		<ul style="list-style-type: none"> e. Penerbitan surat keterangan pindah datang (SKPD) WNI pindah sebagian; f. Kutipan Akta Kelahiran; g. Kutipan Akta Perkawinan Non Muslim; h. Kutipan Akta Perceraian Non Muslim; i. Kutipan Akta Kematian; j. Pencatatan Perubahan dan Perbaikan Akta; k. Penerbitan Akta Pengangkatan Anak.
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<ul style="list-style-type: none"> a. Menyerahkan berkas kependudukan ke petugas kecamatan b. Meneliti kelengkapan berkas, apabila berkas belum lengkap ke pemohon bila berkas lengkap di lanjutkan membuat berkas dalam bentuk pdf kemudian di pisahkan berdasarkan keperluan dan selanjutnya disatukan dalam satu folder c. Mengirim File Folder Ke Admin Kabupaten Via Wa/ E-Mail d. Memilih File Yang Masuk dan Kembali dikirim Ke Operator Kabupaten Via Grup Wa/E-Mail e. Melakukan Entri Data Dan verifikasi Berdasarkan Pembagian Kecamatan, Selanjutnya Untuk Pengajuan Tanda Tangan Elektronik Ke Kepala Dinas f. Melakukan Penandatanganan Elektronik Dan Selanjutnya Di Serahkan Kembali Ke Operator Untuk Di Lanjutkan Percetakan Dokumen g. Operator SIAK Mengirim Dokumen ke setiap Operator Kecamatan h. Mencetak Dokumen Kependudukan Dan Selanjutnya Di Serahkan Kepada Admin (via WA). i. Memberikan Kutipan Dokumen Kependudukan Kepada Oprator kecamatan melalui via E-mail j. Operator kecamatan menyerahkan kutipan dokumen kepada pemohon.
3.	Jangka waktu penyelesaian	15 Menit
4.	Produk Pelayanan	Pelayanan Daring
5.	Penanganan pengaduan, saran dan Masukan	<ul style="list-style-type: none"> a. Secara tertulis melalui kotak pengaduan/saran atau diserahkan langsung ke unit layanan aduan

		<p>diruangan pengaduan dengan mengisi format pengaduan yang telah disediakan.</p> <p>b. Secara lisan langsung disampaikan melalui nomor telpon call center 0822 9912 2891.</p> <p>c. Segala pengaduan wajib ditindak lanjuti oleh pejabat unit layanan aduan yang ditandatangani kepala dinas yang ditembuskan kepada Asisten, Sekretaris Daerah, Wakil Bupati/Bupati.</p>
--	--	---

B. Yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan Yaitu

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<p>a. Undang – Undang Nomor 12 Tahun 2011 Tentang Pembentukan Peraturan Perundang – Undangan;</p> <p>b. Undang-Undang No 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan;</p> <p>c. Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 1998 Tentang Penyerahan Sebagian Urusan Pemerintah di Bidang Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk Kepala Daerah;</p> <p>d. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan;</p> <p>e. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Pesyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</p> <p>f. Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 Tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional;</p>

		<p>g. Keputusan Presiden Nomor 88 Tahun 2004 Tentang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan;</p> <p>h. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2017 Tentang Pelayanan Daring;</p>
2.	Sarana dan prasarana	<p>a. Komputer, Printer dan jaringan internet</p> <p>b. Buku register</p>
3.	Fasilitas pendukung	<p>a. TV</p> <p>b. Media Masa</p> <p>c. Ruang menyusui anak</p> <p>d. Akses bagi disabilitas</p>
4.	Kompetensi pelaksanaan	<p>a. Pendidikan Minimal SMA</p> <p>b. Mampu mengoperasikan computer dan menggunakan program SIAK.</p> <p>c. Memahami peraturan perundang-undangan tentang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.</p>
5.	Pengawas internal	<p>a. Secara langsung dilaksanakan berjenjang oleh atasan langsung hingga kepala dinas.</p> <p>b. Secara tidak langsung dilakukan oleh pengawas fungsional sesuai dengan peraturan perundang-undangan.</p>
6.	Jumlah pelaksana	Minimal 5 orang
7.	Jaminan pelayanan	<p>a. Penerbitan Kutipan Akta Perkawinan sepanjang segala persyaratan teknis dan administratif terpenuhi, pelayana dapat di berikan sesuai standar pelayanan prima.</p> <p>b. Pemohon dapat meminta perbaikan atas produk layanan yang tidak memuaskan.</p>

		<p>c. Pelaksanaan pelayanan yang optimal, efisien, efektif, dinamis dan bertanggung jawab.</p> <p>d. Pelayanan yang cepat, mudah, gratis dan mengembirakan.</p>
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<p>a. Evaluasi dilakukan secara berkala minimal setiap 6 bulan sekali melalui survei kepuasan masyarakat (SKM).</p> <p>b. Evaluasi internal dilakukan melalui rapat internal dipimpin kepala dinas minimal 3 bulan sekali berdasarkan variable dan grafik tingkat pengaduan dan kepuasan pelayanan.</p>

13. Standar pelayanan Legalitas Kartu Keluarga, KTP-el dan Akta-Akta,

A. Yang terkait dengan proses dalam penyampaian pelayanan yaitu :

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan pelayanan	<p>a. Fc. (KTP) Pemohon</p> <p>b. Fc. Kartu Keluarga</p> <p>c. Asli KTP dan Kertu Keluarga</p> <p>d. Fc. Akta</p> <p>e. Asli Akta</p>
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<p>a. Permohonan, memasukan dokumen yang akan dilegalisasi</p> <p>b. Petugas meneliti foto copy dokumen kependudukan dan foto copy kutipan pencatatan sipil yang disesuaikan dengan aslinya</p> <p>c. Petugas legalisasi memberikan stmpel legalisasi</p> <p>d. Petugas legalisasi memberikan kepada pejabat untuk penanda tanganan kabid Pelayanan Dafduk dan atau Kabid Pelayanan Pencatatan Sipil</p> <p>e. Petugas legalisasi meregistrasi dokumen yang telah di legalisasi</p> <p>f. Pemohon, menerima berkas legalitas</p>

3.	Jangka waktu penyelesaian	15 menit
4.	Produk Pelayanan	Legalitas foto copy Kartu Keluarga, foto copy KTP-el, dan foto copy Kutipan Akta-Akta
5.	Penanganan pengaduan, saran dan Masukan	<p>a. Secara tertulis melalui kotak pengaduan/saran atau diserahkan langsung ke unit layanan aduan diruangan pengaduan dengan mengisi format pengaduan yang telah disediakan.</p> <p>b. Secara lisan langsung disampaikan melalui nomor telpon call center 0822 9912 2891.</p> <p>c. Segala pengaduan wajib ditindak lanjuti oleh pejabat unit layanan aduan yang ditandatangani kepala dinas yang ditembuskan kepada Asisten, Sekretaris Daerah, Wakil Bupati/Bupati.</p>

B. Yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan Yaitu

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<p>a. Undang – Undang Nomor 12 Tahun 2011 Tentang Pembentukan Peraturan Perundang – Undangan;</p> <p>b. Undang-Undang No 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan;</p> <p>c. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 109 Tahun 2019 tentang Pendokumentasian Administrasi Kependudukan</p>

		d. Keputusan Presiden Nomor 88 Tahun 2004 Tentang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan;
2.	Sarana dan prasarana	<ul style="list-style-type: none"> a. Ruang tunggu b. Stempel dinas c. Komputer, Printer dan jaringan internet d. Nomor antrian e. Meja f. Toilet g. Tempat parkir h. Kotak saran i. Brosur pelayanan j. Buku register
3.	Fasilitas penduduk	<ul style="list-style-type: none"> a. TV b. Media Masa c. Ruang menyusui anak d. Akses bagi disabilitas
4.	Kompetensi pelaksanaan	<ul style="list-style-type: none"> a. Pendidikan Minimal SMA b. Mampu mengoperasikan computer dan menggunakan program SIAK. c. Memahami peraturan perundang-undangan tentang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.
5.	Pengawas internal	<ul style="list-style-type: none"> a. Secara langsung dilaksanakan berjenjang oleh atasan langsung hingga kepala dinas. b. Secara tidak langsung dilakukan oleh pengawas fungsional sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
6.	Jumlah pelaksana	Minimal 5 orang

7.	Jaminan pelayanan	<p>a. Legalisasi dokumen kependudukan dapat dilaksanakan sepanjang segala persyaratan teknis dan administratif terpenuhi, pelayana dapat di berikan sesuai standar pelayanan prima.</p> <p>b. Pemohon dapat meminta perbaikan atas produk layanan yang tidak memuaskan.</p> <p>c. Pelaksanaan pelayanan yang optimal, efisien, efektif, dinamis dan bertanggung jawab.</p> <p>d. Pelayanan yang cepat, mudah, gratis dan mengembirakan.</p>
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<p>a. Evaluasi dilakukan secara berkala minimal setiap 6 bulan sekali melalui survei kepuasan masyarakat (SKM).</p> <p>b. Evaluasi internal dilakukan melalui rapat internal dipimpin kepala dinas minimal 3 bulan sekali berdasarkan variabel dan grafik tingkat pengaduan dan kepuasan pelayanan.</p>

14. Standar pelayanan Pemanfaatan Data

A. Yang terkait dengan proses dalam penyampaian pelayanan yaitu :

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	Surat permohonan permintaan data oleh SKPD/lembaga pengguna
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<p>a. Mengajukan surat permohonan kepada kepala dinas kependudukan dan pencatatan sipil melalui kasubag umum dan kepegawaian</p> <p>b. Stap kasubag umum dan kepegawaian mengagenda surat masuk/permohonan dan memasang lembar disposisi</p>

		<p>c. Surat permohonan diteruskan kepada kepala dinas;</p> <p>d. Selanjutnya kepala dinas mendisposisikan kepada kabid pemanfaatan data dan inovasi pelayanan;</p> <p>e. Kabid, pemanfaatan data mempelajari permintaan data tersebut</p> <p>f. Bila data by name by adres, kabid. Pemanfaatan data berkordinasi dengan kemendagri dirjen adminduk, bila tidak bertentangan dengan undang-undang berlaku kabid. Menindak lanjuti dengan membuat rekomendasi bupati konawe selatan sebagai pemegang akses kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.</p>
3.	Jangka waktu penyelesaian	maksimal 14 hari
4.	Produk Pelayanan	Data Kependudukan
5.	Penanganan pengaduan, saran dan Masukan	<p>a. Secara tertulis melalui kotak pengaduan/saran atau diserahkan langsung ke unit layanan aduan diruangan pengaduan dengan mengisi format pengaduan yang telah disediakan.</p> <p>b. Secara lisan langsung disampaikan melalui nomor telpon call center 0822 9912 2891.</p> <p>c. Segala pengaduan wajib ditindak lanjuti oleh pejabat unit layanan aduan yang ditandatangani kepala dinas yang ditembuskan kepada Asisten, Sekretaris Daerah, Wakil Bupati/Bupati.</p>

B. Yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan Yaitu

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	a. Perpres NO. 96 Tahun 2018 Tentang persyaratan dan tata cara pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil b. UU No. 24 Tahun 2013 tentang perubahan UU No. 23 Tahun 2006 Tentang administrasi Kependudukan c. Permendagri No. 102 Tahun 2019 tentang Pemberian Hak Akses dan Pemanfaatan Data Kependudukan.
2.	Sarana dan prasarana	a. Ruang tunggu b. Kertas A4 80 gram c. Komputer, Printer dan jaringan internet d. Nomor antrian e. Meja f. Toilet g. Tempat parkir h. Kotak saran i. Brosur pelayanan j. Buku register
3.	Fasilitas penduduk	a. TV b. Media Masa c. Ruang menyusui anak d. Akses bagi disabilitas
4.	Kompetensi pelaksanaan	a. Pendidikan Minimal SMA b. Mampu mengoperasikan komputer dan menggunakan program SIAK. c. Memahami peraturan perundang-undangan tentang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.
5.	Pengawas internal	a. Secara langsung dilaksanakan berjenjang oleh atasan langsung hingga kepala dinas. b. Secara tidak langsung dilakukan oleh pengawas fungsional sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
6.	Jumlah pelaksana	Minimal 5 orang

7.	Jaminan pelayanan	<p>a. Data Kependudukan dapat diperoleh sepanjang segala persyaratan teknis dan administratif terpenuhi, pelayanan dapat di berikan sesuai standar pelayanan prima.</p> <p>b. Pemohon dapat meminta perbaikan atas produk layanan yang tidak memuaskan.</p> <p>c. Pelaksanaan pelayanan yang optimal, efisien, efektif, dinamis dan bertanggung jawab.</p> <p>d. Pelayanan yang cepat, mudah, gratis dan mengembirakan..</p>
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<p>a. Evaluasi dilakukan secara berkala minimal setiap 6 bulan sekali melalui survei kepuasan masyarakat (SKM).</p> <p>b. Evaluasi internal dilakukan melalui rapat internal dipimpin kepala dinas minimal 3 bulan sekali berdasarkan variabel dan grafik tingkat pengaduan dan kepuasan pelayanan.</p>

BUPATI KONAWE SELATAN,

Ttd.

H.SURUNUDDIN DANGGA

SALINAN SESUAI DENGAN ASLINYA

KEPALA BAGIAN HUKUM

SEKRETARIAT DAERAH

KABUPATEN KONAWE SELATAN,

