



WALIKOTA BANJARMASIN  
PROVINSI KALIMANTAN SELATAN

PERATURAN WALIKOTA BANJARMASIN

NOMOR 28 TAHUN 2018

TENTANG

STANDAR PELAYANAN INOVASI PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
PENCATATAN SIPIL KOTA BANJARMASIN

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

WALIKOTA BANJARMASIN,

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

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

#### MEMUTUSKAN

Menetapkan : PERATURAN WALIKOTA BANJARMASIN TENTANG STANDAR PELAYANAN INOVASI 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 azas

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 Bagian adalah Kepala Sub Bagian pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin;
9. Kepala Seksi adalah Kepala Seksi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin.
10. Ka UPT adalah Kepala Unit Pelayanan Teknis pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin;
11. Kasubbag TU UPT adalah Kepala Sub Bagian Tata Usaha pada UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin;
12. Petugas Loket adalah petugas loket atau petugas lain yang ditugaskan menerima berkas permohonan pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Banjarmasin;
13. Petugas Pengantar Berkas adalah Petugas Pengantar Berkas ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin;
14. Operator atau Operator Komputer adalah Operator Komputer pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin;
15. Arsiparis adalah Petugas yang diberi tanggung jawab, wewenang dan hak untuk melakukan kearsipan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin.
16. 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;
17. Bungas adalah singkatan dari Barataan tuntung gawi sahari adalah pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan yang selesai satu hari;
18. Luntang Lantung artinya singkatan dari Ulun Datang Langsung Tuntung adalah pelayanan administrasi kependudukan yang bisa selesai hanya dalam beberapa menit;
19. Bauntung Batuah adalah singkatan dari Barataan tuntung basarah lawan lurah adalah pelayanan administrasi kependudukan yang dilaksanakan dan diselesaikan di tingkat kelurahan sehingga masyarakat hanya datang sampai di kelurahan saja;
20. Alay adalah singkatan dari Anak Lahir Akta Yes yaitu pelayanan administrasi kependudukan ketika anak lahir langsung dibuatkan akta kelahirannya.
21. Langkar adalah singkatan dari Layanan Keliling Satu Hari yaitu pelayanan administrasi kependudukan yang dilakukan dengan menggunakan mobil pelayanan keliling di daerah yang terpencil atau yang jauh dari Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
22. Sakali Talu (Three in one) adalah pelayanan administrasi kependudukan dimana pengurusan akta kelahiran anak baru lahir mendapatkan tiga dokumen kependudukan yaitu akta kelahiran, Perubahan Kartu Keluarga dan Kartu Identitas Anak (KIA).
23. Lapat (Langsung Ampat Tuntung) adalah pelayanan administrasi kependudukan di mana pengurusan akta kelahiran anak baru lahir mendapatkan empat dokumen kependudukan yaitu Kartu Keluarga, KTP, Akta Kelahiran dan Kartu Identitas Anak (KIA).

24. Pelayanan Kada Baampihan (Pakasam) yaitu pelayanan administrasi kependudukan yang dilaksanakan pada hari Sabtu dan Minggu dengan menggunakan mobil keliling di tempat yang strategis.
25. Tuntaraidah adalah pelayanan administrasi kependudukan di mana jika dokumen telah selesai langsung diantarkan atau dikirim ke alamat warga masyarakat.
26. Disdukcapil Online adalah pelayanan administrasi kependudukan secara online.
27. Diskresi adalah kewenangan untuk menentukan pilihan keputusan dan atau tindakan faktual dalam proses penyelenggaraan pelayanan berdasarkan pemikiran dan inisiatif sendiri.

## BAB II MAKSUD DAN TUJUAN

### Pasal 2

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

### Pasal 3

Tujuan ditetapkannya Standar Pelayanan Inovasi 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 Inovasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang diatur dalam Peraturan Walikota ini adalah pelayanan administratif pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, UPT pelayanan Kependudukan Kecamatan, dan Pelayanan pada Kantor Kelurahan yang meliputi:

1. Bungas
  - a. pelayanan penerbitan/perubahan Kartu Keluarga
  - b. pelayanan perekaman/penerbitan KTP-el
  - c. pelayanan perubahan/pergantian identitas KTP-el
  - d. pelayanan penerbitan Akta Kelahiran
  - e. pelayanan penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA)
2. Lintang Lantung
  - a. pelayanan penerbitan/perubahan Kartu Keluarga
  - b. pelayanan penerbitan Surat Keterangan Pindah
  - c. pelayanan KK Pindah Datang
  - d. pelayanan perekaman/penerbitan KTP-el
  - e. pelayanan perubahan/pergantian identitas KTP-el
  - f. pelayanan penerbitan Surat Keterangan Tinggal Sementara WNI
  - g. pelayanan penerbitan Surat Keterangan Tempat Tinggal WNA
  - h. pelayanan penerbitan Akta Kelahiran
  - i. pelayanan penerbitan Akta Kematian



- j. pelayanan penerbitan Akta Perceraian.
  - k. pelayanan penerbitan Akta Perkawinan
  - l. Pelayanan perbaikan/perubahan Akta Pencatatan Sipil
  - m. Pelayanan Penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA)
3. Bauntung Batuah
- a. Pelayanan Penerbitan/Perubahan Kartu Keluarga
  - b. Pelayanan penerbitan Akta Kelahiran
  - c. Pelayanan penerbitan Akta Kematian
4. Alay
- a. Pelayanan Penerbitan Akta Kelahiran
5. Langkar
- a. pelayanan penerbitan/perubahan Kartu Keluarga
  - b. Pelayanan Perekaman KTP-el
  - c. pelayanan perubahan/pergantian identitas KTP-el
  - d. pelayanan penerbitan Akta Kelahiran
  - e. Pelayanan penerbitan Akta Kematian
  - f. Pelayanan Penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA)
6. Sakali Talu (Three in one)
- a. Pelayanan Penerbitan/Perubahan Kartu Keluarga
  - b. Pelayanan Penerbitan Akta Kelahiran
  - c. Pelayanan Penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA)
7. Lapat (Langsung Ampat Tuntung))
- a. Pelayanan Perekaman/Penerbitan KTP-el
  - b. Pelayanan Penerbitan/Perubahan Kartu Keluarga
  - c. Pelayanan Penerbitan Akta Kelahiran
  - d. Pelayanan Penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA)
8. Pelayanan Kada Beampihan (Pakasam)
- a. Pelayanan Penerbitan/Perubahan Kartu Keluarga
  - b. Pelayanan Perekaman KTP-el
  - c. Pelayanan Penerbitan Akta Kelahiran
  - d. Pelayanan Penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA)
9. Tuntaraidah (Tuntung Antaraidah)
- a. pelayanan penerbitan/perubahan Kartu Keluarga
  - b. Pelayanan penerbitan Akta Kelahiran
10. Disdukcapil Online
- a. Pelayanan Penerbitan Akta Kelahiran
  - b. Pelayanan Penerbitan Akta Perkawinan
  - c. Pelayanan Penerbitan Akta Perceraian
  - e. Pelayanan Penerbitan Akta Kematian
  - g. Pelayanan Penerbitan/Perubahan Kartu Keluarga

BAB IV  
KOMPONEN STANDAR PELAYANAN

Pasal 5

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

Pasal 6

- (1) Kepala Dinas dapat menggunakan kewenangan diskresi untuk menyesuaikan komponen persyaratan dan prosedur pelayanan pada Standar Pelayanan terkait dengan keyakinannya terhadap bukti-bukti administratif yang disampaikan Pemohon.
- (2) Dalam hal tidak terpenuhinya Pasal 5 ayat (1) maka Kepala Dinas berdasarkan kewenangannya dapat melakukan penyesuaian terhadap komponen tersebut.
- (3) Penggunaan kewenangan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) di atas tidak boleh bertentangan dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku dan memperhatikan aspek kesesuaian dengan jenis pelayanan.

BAB V  
PENANGANAN PENGADUAN

Pasal 7

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

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

BAB VI  
KETENTUAN PERALIHAN

Pasal 8

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

BAB VII  
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 9

Peraturan Walikota ini berlaku pada tanggal ditetapkan.

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

Ditetapkan di Banjarmasin  
pada tanggal 30 Mei 2018  
WALIKOTA BANJARMASIN,

  
H. IBNU SINA

Diundangkan di Banjarmasin

pada tanggal 31 Mei 2018

Plh. SEKRETARIS DAERAH KOTA BANJARMASIN,

  
H. HAMDI

LAMPIRAN  
 PERATURAN WALIKOTA BANJARMASIN  
 NOMOR 28 TAHUN 2018  
 TENTANG  
 STANDAR PELAYANAN INOVASI PADA  
 DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
 PENCATATAN SIPIL  
 KOTA BANJARMASIN

1. STANDAR PELAYANAN PENERBITAN/PERUBAHAN KARTU KELUARGA;  
 1. Yang terkait dengan proses dalam penyampaian pelayanan meliputi yaitu :

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Fotocopy keterangan lahir RS/Bidan (asli). 2. Fotocopy buku nikah/akta perkawinan/ Pernyataan nikah(siri). 3. Fotocopy surat cerai/ Pernyataan cerai bermaterai 6000 dari suami (siri). 4. Fotocopy akta kelahiran/ijazah/putusan pengadilan. 5. Surat keterangan kematian dari Lurah. 6. Surat pindah dan pengantar RT domosili baru. 7. Surat keterangan hilang KK asli dari kepolisian setempat. 8. Surat keterangan rusak/hilang dari RT dan Lurah karena kebakaran dan bencana alam
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	Inovasi Bungas 1. Petugas loket, menerima, memeriksa dan memverifikasi kelengkapan berkas permohonan Penerbitan/Perubahan Kartu Keluarga dan di serahkan ke petugas pengantar berkas. 2. Petugas Pengantar berkas membawa berkas dan menyerahkan ke operator Disdukcapil. 3. Operator Disdukcapil melakukan entry data dan mencetak Kartu Keluarga. 4. Kepala Dinas, melakukan penandatanganan 5. Petugas Pengantar Berkas membawa dokumen sudah selesai ke UPT Kecamatan 6. Petugas Locket menyerahkan Kartu Keluarga kepada pemohon.  Inovasi Lintang Lintang 1. Petugas loket, menerima, memeriksa dan memverifikasi kelengkapan berkas permohonan Penerbitan/Perubahan Kartu Keluarga dan di serahkan ke operator. 2. Operator, menginput data dan mencetak Kartu Keluarga. 3. Kepala Dinas, melakukan penandatanganan 4. Petugas loket menyerahkan Kartu Keluarga kepada pemohon



#### Inovasi Bauntung Batuah

1. Petugas loket, menerima, memeriksa dan memverifikasi kelengkapan berkas permohonan Penerbitan/Perubahan Kartu Keluarga dan di serahkan ke petugas pengantar berkas.
2. Petugas pengantar berkas, membawa berkas dan menyerahkan ke operator di Disdukcapil.
3. Operator Disdukcapil, menginput data dan mencetak Kartu keluarga.
4. Kepala Dinas, melakukan penandatanganan.
5. Petugas pengantar berkas membawa Kartru Keluarga selesai ke kelurahan
6. Petugas Locket di Kelurahan menyerahkan Kartu Keluarga kepada pemohon.

#### Inovasi Langkar

1. Petugas loket, menerima, memeriksa dan memverifikasi kelengkapan berkas permohonan Penerbitan/Perubahan Kartu Keluarga dan di serahkan ke operator.
2. Operator, menginput data dan mencetak Kartu Keluarga.
3. Kepala Dinas, melakukan penandatanganan
4. Petugas loket menyerahkan Kartu Keluarga kepada pemohon

#### Inovasi Sakali Talu

1. Petugas loket, menerima, memeriksa dan memverifikasi kelengkapan berkas permohonan Penerbitan/Perubahan Kartu Keluarga dan di serahkan ke operator.
2. Operator, menginput data dan mencetak Kartu Keluarga
3. Kepala Dinas, melakukan penandatanganan
4. Petugas loket menyerahkan Kartu Keluarga kepada pemohon

#### Inovasi Lapat

1. Petugas loket, menerima, memeriksa dan memverifikasi kelengkapan berkas permohonan Penerbitan/Perubahan Kartu Keluarga dan di serahkan ke operator.
2. Operator, menginput data dan mencetak Kartu Keluarga.
3. Kepala Dinas, melakukan penandatanganan
4. Petugas loket menyerahkan Kartu Keluarga kepada pemohon

#### Inovasi Pakasam

1. Petugas loket, menerima, memeriksa dan memverifikasi kelengkapan berkas permohonan Penerbitan/Perubahan Kartu Keluarga dan di serahkan ke operator.
2. Operator, menginput data dan mencetak Kartu Keluarga.

		<p>3. Kepala Dinas, melakukan penandatanganan</p> <p>4. Petugas loket menyerahkan Kartu Keluarga kepada pemohon.</p> <p>Inovasi Disdukcapil Online</p> <p>1. Pemohon mengirimkan persyaratan pelayanan pembuatan Kartu Keluarga melalui aplikasi di Disdukcapil.</p> <p>2. Petugas penerima berkas menerima, memeriksa dan meneliti berkas permohonan Kartu Keluarga, meregister dan diserahkan ke operator.</p> <p>3. Operator menginput data permohonan serta mencetak Kartu Keluarga.</p> <p>4. Kepala Dinas melakukan penandatanganan Kartu Keluarga.</p> <p>5. Pemohon menerima Kartu Keluarga dengan menyerahkan berkas permohonan lengkap sesuai yang sudah dikirim di aplikasi.</p>
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	<p>1. Inovasi Bungas : 1 hari</p> <p>2. Inovasi Luntang Lantung : 5 menit</p> <p>3. Inovasi Bauntung Batuah : 2 hari</p> <p>4. Inovasi Langkar : 1 hari</p> <p>5. Inovasi Sakali Talu : 5 menit</p> <p>6. Inovasi Lapat : 5 menit</p> <p>7. Inovasi Pakasam : 5 menit</p> <p>8. Inovasi Disdukcapil Online : 1 hari</p>
4.	Biaya / denda keterlambatan.	Gratis / -
5.	Produk pelayanan	Penerbitan / Perubahan Kartu Keluarga
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<p>1. Secara tertulis melalui kotak pengaduan/ saran atau diserahkan langsung ke petugas atau pejabat pengaduan masyarakat</p> <p>2. Secara lisan langsung disampaikan kepada Kepala Dinas atau melalui nomor telpon/WA 0852 5000 6556.</p> <p>3. Segala pengaduan wajib ditindaklanjuti oleh kepala Dinas dan disampaikan tembusannya kepada Asisten, Sekda, dan Walikota</p>

2. Yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan yaitu :

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<p>1. UU Nomor 24 Tahun 2013 tentang perubahan UU Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.</p> <p>2. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan UU Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrai Kependudukan.</p> <p>3. Perpres Nomor 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil.</p>

		4. Perda Nomor 21 Tahun 2014 tentang penyelenggaraan Administrasi Kependudukan
2.	Sarana, Prasarana, dan fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang Tunggu AC, CCTV, televisi</li> <li>2. Meja, kursi, pojok baca</li> <li>3. Nomor antrian elektronik</li> <li>4. Loker Pelayanan (loket informasi, pengaduan, entry data dan loket pengambilan)</li> <li>5. Brosur, banner informasi, kotak saran/ pengaduan, blanko</li> <li>6. Komputer, printer dan jaringan internet</li> <li>7. Pojok bermain</li> <li>8. Akses bagi disabilitas (ram, kursi roda dan toilet)</li> <li>9. Ruang laktasi</li> <li>10. Toilet umum</li> <li>11. Areal parkir</li> </ol>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepala Dinas</li> <li>2. Petugas Pengantar Berkas</li> <li>3. Petugas Penerima Berkas</li> <li>4. Operator</li> <li>5. Petugas Loker</li> </ol>
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Secara Langsung dilaksanakan berjenjang oleh atasan langsung hingga Kepala Dinas</li> <li>2. Secara tidak langsung dilakukan oleh Asisten Sekda, dan Walikota</li> <li>3. Secara Fungsional dilakukan oleh pengawas fungsional sesuai dengan peraturan perundang-undangan.</li> </ol>
5.	Jumlah Pelaksana	Min. 5 Orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sepanjang segala persyaratan teknis dan administratif terpenuhi, pelayanan dapat diberikan sesuai standar kualitas pelayanan prima</li> <li>2. Pemohon dapat meminta perbaikan atas produk layanan yang tidak memuaskan</li> </ol>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Produk layanan dipastikan menggunakan material yang aman dan tidak membahayakan keselamatan pengguna.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi dilakukan secara berkala minimal setiap 6 bulan sekali melalui Survey Kepuasan Masyarakat (SKM).</li> <li>2. Evaluasi internal dilakukan melalui rapat internal dipimpin Kepala Dinas minimal setiap 3 bulan sekali.</li> </ol>

## 2. STANDAR PELAYANAN PENERBITAN SURAT KETERANGAN PINDAH

1. Yang terkait dengan proses dalam penyampaian yaitu :

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat pindah dari RT, Lurah dan diketahui oleh Camat</li> <li>2. Kartu Keluarga asli penduduk Kota Banjarmasin</li> </ol>

2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	Inovasi Lintang Lintang 1. Petugas loket, menerima, memeriksa dan memverifikasi kelengkapan berkas permohonan surat pindah dan diserahkan ke operator. 2. Operator, melakukan entry data/proses pembuatan surat keterangan pindah. 3. Kepala Dinas, melakukan penanda tangan surat keterangan pindah. 4. Petugas LOKET, menyerah surat keterangan pindah kepada pemohon.
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	5 menit
4.	Biaya /denda keterlambatan	Gratis /Rp. 25.000,-
5.	Produk pelayanan	Penerbitan Surat Keterangan Pindah
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	1. Secara tertulis melalui kotak pengaduan/saran atau diserahkan langsung ke petugas atau pejabat pengaduan masyarakat. 2. Secara lisan langsung disampaikan kepada Kepala Dinas atau melalui nomor telpon/WA 0852 5000 6556. 3. Segala pengaduan wajib ditindaklanjuti oleh Kepala Dinas dan disampaikan tembusannya kepada Asisten, Sekda dan Walikota

2. Yang terkait dengan proses Pengelolaan pelayanan yaitu :

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. UU Nomor 24 Tahun 2013 tentang perubahan UU Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. 2. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan UU Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. 3. Perpres Nomor 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan pencatatan Sipil. 4. Perda Kota Banjarmasin Nomor 21 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.
2.	Sarana, prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Ruang Tunggu AC, CCTV, televisi 2. Meja, kursi, pojok baca 3. Nomor antrian elektronik 4. LOKET Pelayanan (loket informasi, pengaduan, entry data dan loket pengambilan) 5. Brosur, banner informasi, kotak saran/ pengaduan, blanko 6. Komputer, printer dan jaringan internet 7. Pojok bermain



		8. Akses bagi disabilitas (ram,kursi roda dan toilet) 9. Ruang laktasi 10.Toilet umum 11.Areal parkir
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Kepala Dinas 2. Operator 3. Petugas Loket
4.	Pengawasan Internal	1. Secara langsung dilaksanakan berjenjang oleh atasan langsung hingga kepala Dinas. 2. Secara tidak langsung dilakukan oleh Asisten, Sekda, dan Walikota. 3. Secara Fungsional dilakukan oleh pengawas fungsional sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
5.	Jumlah Pelaksana	Minimal 3 orang
6.	Jaminan Pelayanan	1. Sepanjang segala persyaratan teknis dan administratif terpenuhi, pelayanan dapat diberikan sesuai standar kualitas pelayanan prima. 2. Pemohon dapat meminta perbaikan atas produk layanan yang tidak memuaskan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Produk layanan dipastikan menggunakan material yang aman dan tidak membahayakan keselamatan pengguna.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi dilakukan secara berkala minimal setiap 6 bulan sekali melalui Survey Kepuasan Masyarakat (SKM). 2. Evaluasi internal dilakukan melalui rapat internal dipimpin Kepala Dinas minimal setiap 3 bulan sekali.

### 3. STANDAR PELAYANAN KARTU KELUARGA PINDAH DATANG

1. Yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan yaitu :

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Surat pindah dari RT, Lurah dan diketahui oleh Camat. 2. Surat Pindah dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Daerah asal. 3. Kartu Keluarga Asli Penduduk Kota Banjarmasin
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	Inovasi Luntang Luntung 1. Petugas loket, menerima dan memeriksa kelengkapan berkas permohonan Kartu Keluarga Pindah Datang dan diserahkan ke operator. 2. Operator, melakukan entry data /proses pembuatan Kartu Keluarga Pindah Datang.

		<ol style="list-style-type: none"> <li>3. Kepala Dinas, melakukan penandatanganan Kartu Keluarga Pindah Datang.</li> <li>4. Petugas loket, menyerahkan Kartu Keluarga Pindah datang yg telah selesai kepada pemohon.</li> </ol>
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	5 menit
4.	Biaya /denda keterlambatan.	Gratis /Rp. 25.000,-
5.	Produk pelayanan	Kartu Keluarga Pindah Datang
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Secara tertulis melalui kotak pengaduan/ saran atau diserahkan langsung ke petugas atau pejabat pengaduan masyarakat.</li> <li>2. Secara lisan langsung disampaikan kepada Kepala Dinas atau melalui nomor telpon/WA 0852 5000 6556.</li> <li>3. Segala pengaduan wajib ditindaklanjuti oleh kepala Dinas dan disampaikan tembusannya kepada Asisten, Sekda, dan Walikota</li> </ol>

2. Yang terkait dengan proses pengolahan pelayanan yaitu :

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. UU Nomor 24 Tahun 2013 tentang perubahan UU Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.</li> <li>2. PP Nomor 37 Tahun 2007 tentang pelaksanaan UU Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.</li> <li>3. Perpres Nomor 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata Cara pendaftaran penduduk dan pencatatan Sipil.</li> <li>4. Perda Kota Banjarmasin Nomor 21 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan</li> </ol>
2.	Saran, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang Tunggu AC, CCTV, televisi</li> <li>2. Meja, kursi, pojok baca</li> <li>3. Nomor antrian elektronik</li> <li>4. Loker Pelayanan (loket informasi, pengaduan, entry data dan loket pengambilan)</li> <li>5. Brosur, banner informasi, kotak saran/ pengaduan, blanko</li> <li>6. Komputer, printer dan jaringan internet</li> <li>7. Pojok bermain</li> <li>8. Akses bagi disabilitas (ram, kursi roda dan toilet)</li> <li>9. Ruang laktasi</li> <li>10. Toilet umum</li> <li>11. Areal parkir</li> </ol>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepala Dinas</li> <li>2. Operator</li> <li>3. Petugas Loket</li> </ol>

4.	Pengawas Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Secara langsung dilaksanakan berjenjang oleh atasan langsung hingga Kepala Dinas.</li> <li>2. Secara tidak langsung dilakukan oleh Asisten, Sekda, dan Walikota.</li> <li>3. Secara Fungsional dilakukan oleh pengawas fungsional sesuai dengan peraturan perundang-undangan.</li> </ol>
5.	Jumlah Pelaksana	Minimal 3 Orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sepanjang segala persyaratan teknis dan administratif terpenuhi, pelayanan dapat di berikan sesuai standar pelayanan prima.</li> <li>2. Pemohon dapat meminta perbaikan atas produk layanan yang tidak memuaskan.</li> </ol>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Produk layanan dipastikan menggunakan material yang aman dan tidak memuaskan.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi dilakukan secara berkala minimal setiap 6 bulan sekali melalui Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)</li> <li>2. Evaluasi internal dilakukan melalui rapat internal dipimpin Kepala Dinas minimal setiap 3 Bulan Sekali</li> </ol>

#### 4. STANDAR PELAYANAN PENERBITAN AKTA KELAHIRAN

1. Yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan yaitu :

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Asli surat keterangan lahir RS/Bidan/Lurah.</li> <li>2. Buku Nikah dari KUA/Akta perkawinan dari Capil/Akta Cerai (asli &amp; fotocopy )</li> <li>3. KTP Ayah &amp; Ibu (asli &amp; fotocopy )</li> <li>4. KTP 2 Orang saksi ( asli &amp; fotocopy )</li> <li>5. KK Pemohon /Orang Tua ( asli &amp; fotocopy )</li> <li>6. Ijazah ( bagi yang memiliki )</li> </ol>
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<p>Inovasi Bungas</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas loket, menerima dan meneliti berkas akta kelahiran, meregister dan memberikan resi pengambilan, kemudian diserahkan kepada petugas pengantar berkas.</li> <li>2. Petugas Pengantar Berkas, membawa berkas dan menyerahkan ke operator Disdukcapil.</li> <li>3. Operator Disdukcapil menginput data akta kelahiran dan mencetak kutipan akta kelahiran.</li> <li>4. Kepala Dinas, menandatangani Kutipan Akta Kelahiran.</li> <li>5. Petugas pengantar berkas membawa Kutipan Akta Kelahiran ke UPT Kecamatan.</li> <li>6. Petugas Locket, menyerahkan Kutipan Akta Kelahiran kepada Pemohon.</li> </ol>

#### Inovasi Lintang Lantung

1. Petugas Loker menerima dan meneliti berkas Akta Kelahiran, mendaftarkan dan memberikan resi pengambilan, kemudian berkas diserahkan ke operator.
2. Operator, menginput data akta kelahiran serta mencetak kutipan akta kelahiran.
3. Kepala Dinas, menandatangani Kutipan Akta Kelahiran.
4. Petugas Loker, menyerahkan Kutipan Akta Kelahiran kepada pemohon.

#### Inovasi Bautung Batuah

1. Petugas Loker di Kelurahan menerima dan meneliti berkas akta kelahiran, mendaftarkan dan memberikan resi pengambilan, kemudian berkas diserahkan kepada petugas pengantar berkas.
2. Petugas Pengantar Berkas membawa berkas dan menyerahkan ke operator di Disdukcapil.
3. Operator Disdukcapil menginput data akta kelahiran dan mencetak kutipan akta kelahiran.
4. Kepala Dinas, menandatangani Kutipan akta Kelahiran.
5. Petugas Pengantar Berkas membawa Kutipan Akta Kelahiran ke petugas di kelurahan.
6. Petugas Loker di Kelurahan menyerahkan Kutipan Akta Kelahiran kepada Pemohon.

#### Inovasi Alay

1. Pemohon mengirimkan data/foto persyaratan pelayanan penerbitan akta kelahiran anak yang baru lahir melalui media elektronik ke Petugas penerima berkas.
2. Petugas penerima berkas menerima, memeriksa dan meneliti berkas permohonan akta kelahiran, mendaftarkan dan diserahkan ke operator.
3. Operator menginput data permohonan Akta Kelahiran serta mencetak Kutipan Akta Kelahiran.
4. Kepala Dinas, melakukan penandatanganan Kutipan Akta Kelahiran.
5. Pemohon, menyerahkan berkas permohonan dan menerima Kutipan Akta Kelahiran.

#### Inovasi Langkar

1. Petugas Loker menerima, memeriksa dan meneliti berkas permohonan, mendaftarkan, memberikan resi pengambilan dan menyerahkan berkas ke operator.
2. Operator, menginput data permohonan penerbitan Kutipan Akta kelahiran.



3. Kepala Dinas melakukan penandatanganan.
4. Petugas Loker menyerahkan Kutipan Akta Kelahiran kepada pemohon.

#### Inovasi Sakali Talu

1. Petugas Loker menerima, memeriksa dan meneliti berkas permohonan, meregister, memberikan resi pengambilan dan menyerahkan berkas ke operator.
2. Operator, menginput data permohonan penerbitan Kutipan Akta kelahiran.
3. Kepala Dinas melakukan penandatanganan.
4. Petugas Loker menyerahkan Kutipan Akta Kelahiran kepada pemohon.

#### Inovasi Lapat.

1. Petugas Loker menerima, memeriksa dan meneliti berkas permohonan, meregister, memberikan resi pengambilan dan menyerahkan berkas ke operator.
2. Operator, menginput data permohonan penerbitan Kutipan Akta kelahiran.
3. Kepala Dinas melakukan penandatanganan.
4. Petugas Loker menyerahkan Kutipan Akta Kelahiran kepada pemohon.

#### Inovasi Pakasam.

1. Petugas Loker menerima, memeriksa dan meneliti berkas permohonan, meregister, memberikan resi pengambilan dan menyerahkan berkas ke operator.
2. Operator, menginput data permohonan penerbitan Kutipan Akta kelahiran.
3. Kepala Dinas melakukan penandatanganan.
4. Petugas Loker menyerahkan Kutipan Akta Kelahiran kepada pemohon.

#### Inovasi Tuntaraidah.

1. Petugas menerima, memeriksa dan meneliti berkas permohonan, meregister, memberikan resi pengambilan dan menyerahkan berkas ke operator.
2. Operator, menginput data permohonan penerbitan Kutipan Akta kelahiran.
3. Kepala Dinas melakukan penandatanganan.
4. Petugas menyerahkan Kutipan Akta Kelahiran dengan diantarkan langsung kepada pemohon.

#### Inovasi Disdukcapil Online

1. Pemohon mengirimkan persyaratan pelayanan pembuatan Akta Kelahiran melalui aplikasi di Disdukcapil.
2. Petugas penerima berkas menerima, memeriksa dan meneliti berkas permohonan Akta Kelahiran, meregister dan diserahkan ke

		<p>operator.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Operator menginput data permohonan serta mencetak Kutipan Akta Kelahiran.</li> <li>Kepala Dinas melakukan penandatanganan Kutipan Akta Kelahiran.</li> <li>Pemohon menerima Kutipan Akta Kelahiran dengan menyerahkan berkas permohonan lengkap sesuai yang sudah dikirim di aplikasi.</li> </ol>
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> <li>Inovasi Bungas : 1 hari</li> <li>Inovasi Luntang Lantung : 5 menit</li> <li>Inovasi Bauntung Batuah: 2 hari</li> <li>Inovasi Alay : 5 menit</li> <li>Inovasi Langkar : 5 menit</li> <li>Inovasi Sakali Talu : 5 menit</li> <li>Inovasi Lapat : 5 menit</li> <li>Inovasi Pakasam : 5 menit</li> <li>Inovasi Tuntaraidah : 1 hari</li> <li>Inovasi Disdukcapil Online : 1 hari</li> </ol>
4.	Biaya/ denda keterlambatan	Gratis / Rp. 25.000,-
5.	Produk pelayanan	Penerbitan Kutipan Akta Kelahiran
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>Secara tertulis melalui kotak pengaduan/ saran atau diserahkan langsung ke petugas atau pejabat Pengaduan.</li> <li>Secara lisan langsung disampaikan kepada Kepala Dinas atau melalui nomor telpon/WA 0852 5000 6556.</li> <li>Segala pengaduan wajib ditindaklanjuti oleh Kepala Dinas dan disampaikan tembusannya kepada Asisten, Sekda, dan Walikota</li> </ol>

2. Yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan yaitu:

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>UU Nomor 24 Tahun 2013 tentang perubahan UU Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.</li> <li>Peraturan Pemerintah Nomor 37 tahun 2007 tentang pelaksanaan UU Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.</li> <li>Perpres Nomor 25 tahun 2008 tentang persyaratan dan Tata Cara pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil.</li> <li>Peraturan Daerah Nomor 21 Tahun 2014 tentang penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.</li> </ol>
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>Ruang Tunggu AC, CCTV, televisi</li> <li>Meja, kursi, pojok baca</li> <li>Nomor antrian elektronik</li> <li>Loket Pelayanan (loket informasi, pengaduan, entry data dan loket pengambilan)</li> <li>Brosur, banner informasi, kotak saran/ pengaduan, blanko</li> </ol>

		6. Komputer, printer dan jaringan internet 7. Pojok bermain 8. Akses bagi disabilitas (ram,kursi roda dan toilet) 9. Ruang laktasi 10.Toilet umum
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Kepala Dinas 2. Petugas Pengantar Berkas 3. Petugas Penerima Berkas 4. Operator 5. Petugas Locket
4.	Pengawasan Internal	1. Secara langsung dilaksanakan berjenjang oleh atasan langsung hingga Kepala Dinas. 2. Secara tidak langsung dilakukan oleh Asisten Sekda, dan Walikota. 3. Secara Fungsional dilakukan oleh pengawas fungsional sesuai dengan peraturan perundang-undang.
5.	Jumlah Pelaksana	Minimal 5 Orang
6.	Jaminan Pelayanan	1. Sepanjang segala persyaratan teknis dan Administratif terpenuhi, pelayanan dapat diberikan sesuai standar pelayanan prima. 2. Pemohon dapat meminta perbaikan atas produk layanan yang tidak memuaskan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Produk layanan dipastikan menggunakan material yang aman dan tidak membahayakan keselamatan pengguna.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi dilakukan secara berkala minimal setiap 6 bulan sekali melalui survey Kepuasan Masyarakat (SKM) 2. Evaluasi Internal dilakukan melalui rapat internal dipimpin kepala dinas minimal setiap 3 bulan sekali.

## 5. PELAYANAN PENERBITAN AKTA KEMATIAN

1. Yang terkait dengan Proses Penyampaian yaitu :

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Surat Keterangan Kematian Asli dari RS/Dokter/Bidan 2. Fotocopy Akta Perkawinan / surat nikah 3. Fotocopy Akta Kelahiran yang meninggal 4. Fotocopy Akta kelahiran pemohon ahli waris 5. Fotocopy KTP yang meninggal 6. Fotocopy KTP Pemohon/ Ahli waris & kuasa 7. Fotocopy KK yang meninggal/ Ahli waris 8. Fotocopy Surat Kewarganegaraan 9. Fotocopy Surat Pergantian nama 10.Fotocopy KTP 2 orang saksi 11.Fotocopy Surat kuasa dari keluarga/ Ahli waris yang meninggal 12.Surat Keterangan ahli waris dari kecamatan
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	Inovasi Luntang Lantung 1. Petugas Locket, menerima, memeriksa dan

meneliti berkas permohonan, mendaftarkan dan memberikan resi pengambilan, serta menyerahkan ke operator.

2. Operator, menginput data permohonan penerbitan Kutipan Akta Kematian.
3. Kepala Dinas melakukan penandatanganan.
4. Menyerahkan akta kematian kepada pemohon.

#### Inovasi Bauntung Batuah

1. Petugas Loker di Kelurahan menerima dan meneliti berkas permohonan akta kematian, mendaftarkan dan memberikan resi pengambilan, kemudian berkas diserahkan kepada petugas pengantar berkas.
2. Petugas pengantar berkas menerima, membawa dan menyerahkan berkas permohonan akta kematian dan diserahkan ke operator di Disdukcapil.
3. Operator Disdukcapil menginput data akta kematian serta mencetak kutipan akta kematian.
4. Kepala Dinas menandatangani Kutipan Akta Kematian.
5. Petugas pengantar berkas membawa Kutipan Akta kematian dan menyerahkan ke petugas di Kelurahan.
6. Petugas loket di Kelurahan menyerahkan Kutipan Akta Kematian kepada pemohon.

#### Inovasi Langkar

1. Petugas Loker menerima, memeriksa dan meneliti berkas permohonan, mendaftarkan, memberikan resi pengambilan dan menyerahkan berkas ke operator.
2. Operator, menginput data permohonan penerbitan Kutipan Akta Kematian.
3. Kepala Dinas melakukan penandatanganan.
4. Petugas Loker menyerahkan Kutipan Akta Kematian kepada pemohon.

#### Inovasi Disdukcapil Online

1. Pemohon mengirimkan persyaratan pelayanan pembuatan Akta Kematian melalui aplikasi di Disdukcapil.
2. Petugas penerima berkas menerima, memeriksa dan meneliti berkas permohonan Akta Kematian, mendaftarkan dan diserahkan ke operator.
3. Operator menginput data permohonan serta mencetak Akta Kematian.
4. Kepala Dinas melakukan penandatanganan Akta Kematian.
5. Pemohon menerima Akta Kematian dengan menyerahkan berkas permohonan lengkap sesuai yang sudah dikirim di aplikasi.



3.	Jangka Waktu Penyelesaian	1. Inovasi Luntang Lantung : 5 menit 2. Inovasi Bauntung Batuah: 2 hari 3. Inovasi Langkar : 5 menit 4. Inovasi Disdukcapil Online : 1 hari
4.	Biaya / Denda Keterlambatan .	Gratis / Rp. 25.000,-
5.	Produk pelayanan	Penerbitan Akta Kematian
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	1. Secara tertulis melalui kotak pengaduan/ saran atau diserahkan langsung ke petugas atau jabatan Pengaduan. 2. Secara lisan langsung disampaikan kepada Kepala Dinas atau melalui Nomor telpon/WA 0852 5000 6556. 3. Segala pengaduan wajib ditindaklanjuti oleh Kepala Dinas, dan disampaikan tembusanya kepada Asisten, Sekda, dan Walikota.

2. Yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan yaitu :

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. UU Nomor 24 Tahun 2013 tentang perubahan UU Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. 2. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang pelaksanaan UU Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. 3. Perpres Nomor 25 Tahun 2008 tentang persyaratan dan Tata Cara pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil. 4. Perda Nomor 21 Tahun 2014 tentang penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.
2.	Sarana, prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Ruang Tunggu AC, CCTV, televisi 2. Meja, kursi, pojok baca 3. Nomor antrian elektronik 4. Loker Pelayanan (loket informasi, pengaduan, entry data dan loket pengambilan) 5. Brosur, banner informasi, kotak saran/ pengaduan, blanko 6. Komputer, printer dan jaringan internet 7. Pojok bermain 8. Akses bagi disabilitas (ram, kursi roda dan toilet) 9. Ruang laktasi 10. Toilet umum 11. Areal parkir
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Kepala Dinas 2. Petugas Pengantar Berkas 3. Petugas Penerima Berkas 4. Operator 5. Petugas Loker
4.	Pengawasan Internal	1. Secara langsung dilaksanakan berjenjang oleh atasan langsung Kepala Dinas .

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

## 6. PELAYANAN PENERBITAN AKTA PERCERAIAN

1. Yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan yaitu :

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Blanko, Permohonan perceraian.</li> <li>2. Fotocopy Putusan Pengadilan Negeri</li> <li>3. Fotocopy KTP dan Kartu Keluarga</li> <li>4. Kutipan akta perkawinan asli kedua mempelai.</li> <li>5. Surat kuasa bagi yang menguruskan dan lampiran fotocopy KTP yang masih berlaku.</li> </ol>
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<p>Inovasi Luntang Lantung</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas Loker menerima, memeriksa dan memverifikasi berkas permohonan akta perceraian, meregister dan diserahkan ke operator.</li> <li>2. Operator menginput data perceraian, meregister dan diserahkan ke operator.</li> <li>3. Kepala Dinas menandatangani Kutipan akta Perceraian</li> <li>4. Petugas Loker menyerahkan Kutipan Akta Perceraian kepada pemohon.</li> </ol> <p>Inovasi Disdukcapil Online</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon mengirimkan persyaratan pelayanan pembuatan Akta Perceraian melalui aplikasi di Disdukcapil.</li> <li>2. Petugas penerima berkas menerima, memeriksa dan meneliti berkas permohonan</li> </ol>

		<ol style="list-style-type: none"> <li>3. Akta Perceraian, mendaftarkan dan diserahkan ke operator.</li> <li>4. Operator menginput data permohonan serta mencetak Kutipan Perceraian.</li> <li>5. Kepala Dinas melakukan penandatanganan Kutipan Perceraian.</li> <li>6. Pemohon menerima Kutipan Akta Perceraian dengan menyerahkan berkas permohonan lengkap sesuai yang sudah dikirim di aplikasi.</li> </ol>
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Inovasi Lintang Lantung : 5 menit</li> <li>2. Inovasi Disdukcapil Online : 1 hari</li> </ol>
4.	Biaya /Denda Keterlambatan	Gratis /-
5.	Produk pelayanan	Penerbitan Akta Perceraian
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Secara tertulis melalui kotak pengaduan/ saran atau diserahkan langsung ke petugas atau pejabat Pengaduan.</li> <li>2. Secara lisan langsung disampaikan kepada Kepala Dinas atau melalui nomor telpon/WA 0852 5000 6556.</li> <li>3. Segala pengaduan wajib ditindaklanjuti oleh Kepala Dinas dan disampaikan tembusannya kepada Asisten, Sekda, dan Walikota.</li> </ol>

2. Yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan yaitu :

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. UU Nomor 24 tahun 2013 tentang perubahan UU Nomor 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.</li> <li>2. PP Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan UU Nomor 23 Tahun 2006 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan</li> <li>3. Perpres Nomor 25 tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata cara Pendaftaran penduduk dan Catatan Sipil .</li> <li>4. Perda Nomor 21 Tahun 2014 tentang penyelenggaraan Administrasi kependudukan.</li> </ol>
2.	Sarana, prasarana, dan/ atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang Tunggu AC, CCTV, televisi</li> <li>2. Meja, kursi, pojok baca</li> <li>3. Nomor antrian elektronik</li> <li>4. Loker Pelayanan (loket informasi, pengaduan, entry data dan loket pengambilan)</li> <li>5. Brosur, banner informasi, kotak saran/ pengaduan, blanko</li> <li>6. Komputer, printer dan jaringan internet</li> <li>7. Pojok bermain</li> <li>8. Akses bagi disabilitas (ram, kursi roda dan toilet)</li> </ol>

		9. Ruang laktasi 10. Toilet umum 11. Areal parkir
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Kepala Dinas 2. Petugas Pengantar Berkas 3. Petugas Penerima Berkas 4. Operator 5. Petugas Locket
4.	Pengawasan Internal	1. Secara langsung dilaksanakan berjenjang oleh atasan langsung hingga Kepala Dinas 2. Secara tidak langsung dilakukan oleh Asisten, Sekda, dan Walikota. 3. Secara Fungsional dilakukan oleh pengawas fungsional sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
5.	Jumlah Pelaksana	Minimal 5 orang
6.	Jaminan Pelayanan	1. Sepanjang segala persyaratan teknis dan administratif terpenuhi, pelayanan dapat diberikan sesuai standar pelayanan prima. 2. Pemohon dapat meminta perbaikan atas produk layanan yang tidak memuaskan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Produk layanan dipastikan menggunakan material yang aman dan tidak membahayakan keselamatan pengguna.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi dilakukan secara berkala minimal setiap 6 bulan sekali melalui survey kepuasan masyarakat (SKM). 2. Evaluasi internal dilakukan melalui rapat internal dipimpin Kepala Dinas minimal setiap 3 bulan sekali.

## 7. STANDAR PELAYANAN PENERBITAN AKTA PERKAWINAN

1. Yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan yaitu :

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Mengisi Blanko Permohonan. 2. Surat Keterangan dari Lurah N1, N4 yang diketahui Camat. 3. Fotocopy Surat Kawin Agama/Kepala Pengadilan Negeri 4. Fotocopy Akta Kelahiran/SKKL kedua mempelai 5. Foto ukuran 4x6 (5 lembar bersama kedua mempelai) 6. Fotocopy KTP dan Kartu Keluarga kedua mempelai yang masih berlaku 7. Fotocopy Akta Perkawinan kedua orang tua mempelai



		8. Fotocopy Akta Kematian orang tua mempelai. 9. Surat ijin atasan/komandan bagi PNS dan anggota TNI/POLRI. 10. Akta Kematian/Akta Perceraian suami/isteri terdahulu bagi yang cerai mati/cerai hidup
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	Inovasi Lintang Lintang 1. Petugas Loket menerima dan meneliti berkas permohonan akta perkawinan, mendaftarkan kemudian berkas diserahkan kepada operator. 2. Operator menginput data dan mencetak kutipan Akta Perkawinan. 3. Kepala Dina smenandatangani Akta Perkawinan. 4. Petugas Loket menyerahkan Kutipan Akta Perkawinan kepada pemohon.  Inovasi Disdukcapil Online 1. Pemohon mengirimkan persyaratan pelayanan pembuatan Akta Perceraian melalui aplikasi di Disdukcapil. 2. Petugas penerima berkas menerima, memeriksa dan meneliti berkas permohonan Akta Perceraian, mendaftarkan dan diserahkan ke operator. 3. Operator menginput data permohonan serta mencetak Kutipan Perceraian. 4. Kepala Dinas melakukan penandatanganan Kutipan Perceraian. 5. Pemohon menerima Kutipan Akta Perceraian dengan menyerahkan berkas permohonan lengkap sesuai yang sudah dikirim di aplikasi.
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	1. Inovasi Lintang Lintang : 5 menit 2. Inovasi Disdukcapil Online : 1 hari
4.	Biaya /denda keterlambatan	Gratis / -
5.	Produk pelayanan	Penerbitan Akta perkawinan
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	1. Secara tertulis melalui kotak pengaduan/ saran atau diserahkan langsung ke petugas atau pejabat pengaduan masyarakat. 2. Secara lisan langsung disampaikan kepada kepala dinas atau melalui nomor telpon/WA 0852 5000 6556. 3. Segala pengaduan wajib ditindaklanjuti oleh kepala Dinas dan disampaikan tembusannya kepada Asisten, Sekda, dan Walikota.

2. Yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan yaitu :

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. UU Nomor 24 Tahun 2013 tentang perubahan UU Nomor 23 tahun 2006 tentang

		<p>Administrasi Kependudukan.</p> <p>2. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan UU No. 23 Tahun 2006 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.</p> <p>3. Perpres Nomor 25 tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata cara Pendaftaran penduduk dan Catatan Sipil.</p> <p>4. Peraturan Daerah Nomor 21 Tahun 2014 tentang penyelenggaraan Administrasi kependudukan.</p>
2.	Sarana, prasarana, dan/ atau fasilitas	<p>1. Ruang Tunggu AC, CCTV, televisi</p> <p>2. Meja, kursi, pojok baca</p> <p>3. Nomor antrian elektronik</p> <p>4. Loker Pelayanan (loket informasi, pengaduan, entry data dan loket pengambilan)</p> <p>5. Brosur, banner informasi, kotak saran/ pengaduan, blanko</p> <p>6. Komputer, printer dan jaringan internet</p> <p>7. Pojok bermain</p> <p>8. Akses bagi disabilitas (ram, kursi roda dan toilet)</p> <p>9. Ruang laktasi</p> <p>10. Toilet umum</p> <p>11. Areal parkir</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>1. Kepala Dinas</p> <p>2. Petugas Pengantar Berkas.</p> <p>3. Petugas Penerima Berkas</p> <p>4. Operator</p> <p>5. Petugas Loker</p>
4.	Pengawasan Internal	<p>1. Secara langsung dilaksanakan berjenjang oleh atasan langsung hingga Kepala Dinas</p> <p>2. Secara tidak langsung dilakukan oleh Asisten, Sekda, dan Walikota.</p> <p>3. Secara Fungsional dilakukan oleh pengawas fungsional sesuai dengan peraturan perundang-undangan.</p>
5.	Jumlah Pelaksana	Minimal 5 orang
6.	Jaminan Pelayanan	<p>1. Sepanjang segala persyaratan teknis dan administratif terpenuhi, pelayanan dapat diberikan sesuai standar pelayanan prima.</p> <p>2. Pemohon dapat meminta perbaikan atas produk layanan yang tidak memuaskan.</p>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Produk layanan dipastikan menggunakan material yang aman dan tidak membahayakan keselamatan pengguna.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>1. Evaluasi dilakukan secara berkala minimal setiap 6 bulan sekali melalui survey indek kepuasan masyarakat (IKM).</p> <p>2. Evaluasi internal dilakukan melalui rapat internal dipimpin Kepala Dinas minimal setiap 3 bulan sekali.</p>

8. STANDAR PELAYANAN SURAT KETERANGAN TINGGAL SEMENTARA (SKTS) WNI

1. Yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan yaitu :

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

2. Yang Terkait dengan proses pengelolaan pelayanan yaitu :

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

		4. Perda Nomor 21 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang Tunggu AC, CCTV, televisi</li> <li>2. Meja, kursi, pojok baca</li> <li>3. Nomor antrian elektronik</li> <li>4. Loker Pelayanan (loket informasi, pengaduan, entry data dan loket pengambilan)</li> <li>5. Brosur, banner informasi, kotak saran/ pengaduan, blanko</li> <li>6. Komputer, printer dan jaringan internet</li> <li>7. Pojok bermain</li> <li>8. Akses bagi disabilitas (ram, kursi roda dan toilet)</li> <li>9. Ruang laktasi</li> <li>10. Toilet umum</li> <li>11. Areal parkir</li> </ol>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepala Dinas.</li> <li>2. Operator</li> <li>3. Petugas Loker</li> </ol>
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Secara langsung dilaksanakan berjenjang oleh atasan langsung hingga Kepala Dinas.</li> <li>2. Secara tidak langsung dilakukan oleh Asisten, Sekda, dan Walikota.</li> <li>3. Secara Fungsional dilakukan oleh pengawas fungsional sesuai dengan peraturan perundang-undangan.</li> </ol>
5	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Produk layanan dipastikan menggunakan material yang aman dan tidak membahayakan keselamatan pengguna.
6.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi dilakukan secara berkala minimal setiap 6 bulan sekali melalui Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)</li> <li>2. Evaluasi internal dilakukan melalui rapat internal dipimpin oleh kepala Dinas minimal setiap 3 bulan sekali.</li> </ol>
7.	Jumlah Pelaksana	Min. 3 orang
8.	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sepanjang segala persyaratan teknis dan administratif terpenuhi, pelayanan dapat diberikan sesuai standar kualitas pelayanan prima.</li> <li>2. Pemohon dapat meminta perbaikan atas produk layanan yang tidak memuaskan.</li> </ol>

## 9. STANDAR PELAYANAN SURAT KETERANGAN TEMPAT TINGGAL (SKTT) WNA

1. Yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan yaitu :

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mengisi Formulir SKTT yang diketahui RT dan Lurah</li> <li>2. Fotocopy Paspor, KITAS/Kitap</li> <li>3. Fotocopy IMTA, STM dari Kepolisian</li> </ol>



		4. Fotocopy KTP dan KK penjamin 5. Foto ukuran 4x6 berwarna 2 lembar
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	Inovasi Luntang Luntung 1. Petugas Loker menerima, memeriksa dan memverifikasi berkas permohonan SKTT WNA dan diserahkan ke operator. 2. Operator melakukan entry data/proses pembuatan SKTT dan mencetak SKTT 3. Kepala Dinas melakukan penandatanganan. 4. Petugas Loker menyerahkan SKTT ke loket untuk diserahkan kepada pemohon.
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	5 menit
4.	Biaya /denda keterlambatan	Gratis / Rp. 250.000,-
5.	Produk pelayanan	Penerbitan Surat Keterangan Tempat Tinggal (SKTT) WNA
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	1. Secara tertulis melalui kotak pengaduan/saran atau diserahkan langsung ke petugas Pengaduan. 2. Secara lisan langsung disampaikan kepada kepala Dinas atau melalui nomor telpon/WA 0852 5000 6556. 3. Segala pengaduan wajib ditindaklanjuti oleh Kepala Dinas dan disampaikan tembusannya kepada Asisten, Sekda, dan Walikota.

2. Yang Terkait dengan proses pengelolaan pelayanan yaitu :

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan. 2. PP Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan UU Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. 3. Perpres Nomor 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan tata cara pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. 4. Perda Nomor 21 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	1. Ruang Tunggu AC, CCTV, televisi 2. Meja, kursi, pojok baca 3. Nomor antrian elektronik 4. Loker Pelayanan (loket informasi, pengaduan, entry data dan loket pengambilan) 5. Brosur, banner informasi, kotak saran/pengaduan, blanko 6. Komputer, printer dan jaringan internet 7. Pojok bermain 8. Akses bagi disabilitas (ram, kursi roda dan toilet) 9. Ruang laktasi 10. Toilet umum 11. Areal parkir

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

#### 10. STANDAR PELAYANAN PENERBITAN/PEREKAMAN KTP-EL

1. Yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan yaitu :

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Terdaftar dalam database. 2. Surat Undangan/Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk (lama).
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	Inovasi Bungas 1. Petugas Loker, menerima, memeriksa dan meneliti berkas permohonan KTP-el dan melakukan pencatatan identitas pemohon kemudian diserahkan ke operator UPT Kecamatan. 2. Operator, melakukan perekaman data KTP-el yaitu foto, sidik jari, iris mata dan tanda tangan dan melakukan pengiriman data perekaman ke pusat data Depdagri serta membuat bukti rekam dan menyerahkan kepada pemohon, membuat daftar warga yang telah rekam dan diserahkan ke petugas pengantar berkas. 3. Petugas Loker menyerahkan bukti telah rekam kepada warga untuk pencetakan KTP-el.

4. Petugas pengantar berkas membawa daftar warga yang telah rekam untuk diserahkan ke operator di Disdukcapil.
5. Operator Disdukcapil mencetak KTP-el dan menyerahkan ke petugas pengantar berkas.
6. Petugas pengantar berkas membawa KTP-el yang sudah dicetak dan menyerahkan ke operator UPT di kecamatan.
7. Operator UPT kecamatan menyerahkan KTP-el sudah selesai ke petugas loket.
8. Petugas loket menyerahkan KTP-el sudah selsesai kepada pemohon.

#### Inovasi Luntang lantung

1. Petugas Loket menerima, memeriksa dan meneliti berkas permohonan KTP-el dan melakukan pencatatan identitas pemohon kemudian diserahkan ke operator.
2. Operator melakukan perekaman data KTP-el yaitu foto, sidik jari, iris mata dan tanda tangan dan melakukan pengiriman data ke pusat data Depdagri dan mencetak KTP-el.
3. Petugas Loket menyerahkan bukti telah rekam/KTP-el kepada pemohon.

#### Inovasi Langkar

1. Petugas Loket pelayanan keliling menerima, memeriksa dan meneliti berkas permohonan KTP-el dan melakukan pencatatan identitas pemohon kemudian diserahkan ke operator pelayanan keliling.
2. Operator pelayanan keliling melakukan perekaman data KTP-el yaitu sidik jari, iris mata dan tanda tangan dan melakukan pengiriman data ke pudat data Depdagri.
3. Petugas Loket pelayanan keliling menyerahkan bukti telah rekam kepada pemohon.

#### Inovasi Lapat

1. Petugas Loket menerima, memeriksa dan meneliti berkas permohonan KTP-el dan melakukan pencatatan identitas pemohon kemudian diserahkan ke operator pelayanan keliling.
2. Petugas melakukan perekaman data KTP-el yaitu sidik jari, iris mata dan tanda tangan dan melakukan pengiriman data ke pudat data Depdagri.
3. Petugas Loket menyerahkan bukti telah rekam kepada pemohon.

#### Inovasi Pakasam

1. Petugas Loket pelayanan Sabtu Minggu menerima, memeriksa dan meneeliti berkas permohonan KTP-el dan melakukan

		<p>pencatatan identitas pemohon kemudian diserahkan ke operator pelayanan keliling.</p> <p>2. Operator pelayanan Sabtu Minggu melakukan perekaman data KTP-el yaitu sidik jari, iris mata dan tanda tangan dan melakukan pengiriman data ke pudat data Depdagri.</p> <p>3. Petugas Loker pelayanan Sabtu Minggu menyerahkan bukti telah rekam kepada pemohon.</p>
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	<p>1. Inovasi Bungas : 1 hari</p> <p>2. Inovasi Luntang lantung : 5 menit</p> <p>3. Inovasi Langkar : 5 menit</p> <p>4. Inovasi Lapat : 5 menit</p> <p>5. Inovasi Pakasam : 5 menit</p>
4.	Biaya / Denda keterlambatan	Gratis/-
5.	Produk pelayanan	Penerbitan / Perekaman KTP-El
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<p>1. Secara tertulis melalui kotak pengaduan/ saran atau diserahkan langsung ke pejabat pengaduan Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.</p> <p>2. Secara lisan langsung disampaikan kepada kepala Dinas atau melalui nomor telpon/WA 0852 5000 6556.</p> <p>3. Segala pengaduan wajib ditindaklanjuti oleh Kepala Dinas dan disampaikan tembusannya kepada Asisten, Sekda, dan Walikota.</p>

2. Yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan yaitu :

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<p>1. Undang undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang perubahan UU Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.</p> <p>2. Peraturan pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang pelaksanaan Undang-undang nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.</p> <p>3. Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 tentang persyaratan dan tata cara pendaftaran penduduk dan Pencatatan Sipil.</p> <p>4. Perda Nomor 21 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.</p>
2.	Sarana, prasarana, dan/ atau fasilitas	<p>1. Ruang Tunggu AC, CCTV, televisi</p> <p>2. Meja, kursi, pojok baca</p> <p>3. Nomor antrian elektronik</p> <p>4. Loker Pelayanan (loket informasi, pengaduan, entry data dan loket pengambilan)</p> <p>5. Brosur, banner informasi, kotak saran/</p>



		<p>pengaduan, blanko</p> <p>6. Komputer, printer dan jaringan internet</p> <p>7. Pojok bermain</p> <p>8. Akses bagi disabilitas (ram,kursi roda dan toilet)</p> <p>9. Ruang laktasi</p> <p>10.Toilet umum</p> <p>11.Areal parkir</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>1. Petugas Pengantar Berkas</p> <p>2. Operator</p> <p>3. Petugas Loker</p>
4.	Pengawasan Internal	<p>1. Secara langsung dilaksanakan berjenjang oleh atasan langsung hingga kepala Dinas.</p> <p>2. Secara tidak langsung dilakukan oleh Asisten, Sekda, dan Walikota.</p> <p>3. Secara Fungsional dilakukan oleh pengawas fungsional sesuai dengan peraturan perundang-undangan</p>
5.	Jumlah pelaksana	Min. 3 orang
6.	Jaminan Pelayanan	<p>1. Sepanjang segala persyaratan teknis dan administratif terpenuhi, pelayanan dapat diberikan sesuai standar kualitas pelayanan prima.</p> <p>2. Pemohon dapat meminta perbaikan atas produk layanan yang tidak memuaskan.</p>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Produk layanan dipastikan menggunakan material yang aman dan tidak membahayakan keselamatan pengguna.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>1. Evaluasi dilakukan secara berkala minimal setiap 6 bulan sekali melalui Survey Kepuasan Masyarakat (SKM).</p> <p>2. Evaluasi internal dilakukan melalui rapat internal dipimpin kepala Dinas minimal setiap 3 bulan sekali.</p>

## 11. STANDAR PELAYANAN PERUBAHAN/PERGANTIAN IDENTITAS KTP

1. Yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan Perubahan/Pergantian identitas KTP yaitu :

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<p>1. Terdaftar dalam database.</p> <p>2. Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk (lama).</p>
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<p>Inovasi Bungas</p> <p>1. Petugas Loker, menerima dan meneliti berkas permohonan perubahan/pergantian identitas KTP dan diserahkan ke operator UPT Kecamatan.</p> <p>2. Operator, melakukan verifikasi database sebagai dasar penerbitan perubahan/pergantian KTP-el, membuat bukti perubahan/pergantian data KTP-el dan menyerahkan daftar warga yang melakukan</p>

		<p>perubahan KTP-el ke Petugas Pengantar Berkas.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>3. Petugas Loker menyerahkan bukti perubahan KTP-el kepada warga untuk pencetakan KTP-el</li> <li>4. Petugas Pengantar Berkas membawa daftar warga yang melakukan perubahan KTP-el untuk diserahkan ke operator di disdukcapil.</li> <li>5. Operator Disdukcapil mencetak Perubahan KTP-el dan menyerahkan ke Petugas Pengantar Berkas.</li> <li>6. Petugas Pengantar Berkas membawa KTP-el yang sudah dicetak dan menyerahkan ke operator UPT kecamatan.</li> <li>7. UPT kecamatan menyerahkan KTP-el sudah selesai dan menyerahkan ke petugas loket.</li> <li>8. Petugas Loker menyerahkan KTP-el sudah selesai kepada pemohon.</li> </ol> <p>Inovasi Lintang lantung</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas Loker menerima dan meneliti berkas permohonan perubahan/pergantian KTP-el dan diserahkan ke operator.</li> <li>2. Operator melakukan verifikasi database sebagai dasar penerbitan perubahan/pergantian KTP-el, jika sesuai dengan database maka dilakukan pencetakan KTP-el.</li> <li>3. Petugas Loker menyerahkan KTP-el sudah selesai kepada pemohon.</li> </ol> <p>Inovasi Langkar</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas Loker Pelayanan Keliling, menerima dan meneliti berkas permohonan perubahan/pergantian KTP-el dan diserahkan ke operator.</li> <li>2. Operator Pelayanan Keliling melakukan verifikasi database sebagai dasar penerbitan perubahan/pergantian KTP-el. Jika sesuai dengan database maka dilakukan pencetakan KTP-el.</li> <li>3. Petugas Loker menyerahkan KTP-el yang telah selesai kepada pemohon.</li> </ol> <p>Inovasi Pakasam</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas Loker pelayanan Sabtu Minggu menerima, memeriksa dan meneliti berkas permohonan perubahan/pergantian identitas KTP-el diserahkan ke operator pelayanan Sabtu Minggu.</li> <li>2. Operator Pelayanan Sabtu Minggu melakukan verifikasi database sebagai dasar penerbitan perubahan/pergantian KTP-el. Jika sesuai dengan database maka dilakukan pencetakan KTP-el.</li> <li>3. Petugas Loker Pelayanan Sabtu Minggu</li> </ol>
--	--	--

		menyerahkan KTP-el yang telah selesai kepada pemohon.
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Inovasi Bungas : 1 hari</li> <li>2. Inovasi Luntang Lantung : 5 menit</li> <li>3. Inovasi Langkar : 5 menit</li> <li>4. Inovasi Pakasam : 5 menit</li> </ol>
4.	Biaya / Denda keterlambatan	Gratis/-
5.	Produk pelayanan	Perubahan/pergantian identitas KTP-el
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Secara tertulis melalui kotak pengaduan/ saran atau diserahkan langsung ke pejabat pengaduan Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.</li> <li>2. Secara lisan langsung disampaikan kepada kepala Dinas atau melalui nomor telpon/WA 0852 5000 6556.</li> <li>3. Segala pengaduan wajib ditindaklanjuti oleh Kepala Dinas dan disampaikan tembusannya kepada Asisten, Sekda, dan Walikota.</li> </ol>

2. Yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan yaitu :

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang perubahan UU Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.</li> <li>2. Peraturan pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang pelaksanaan UU Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.</li> <li>3. Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan tata cara Pendaftaran penduduk dan Pencatatan Sipil.</li> <li>4. Perda Nomor 21 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan</li> </ol>
2.	Sarana, prasarana, dan/ atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang Tunggu AC, CCTV, televisi</li> <li>2. Meja, kursi, pojok baca</li> <li>3. Nomor antrian elektronik</li> <li>4. Loker Pelayanan (loket informasi, pengaduan, entry data dan loket pengambilan)</li> <li>5. Brosur, banner informasi, kotak saran/ pengaduan, blanko</li> <li>6. Komputer, printer dan jaringan internet</li> <li>7. Pojok bermain</li> <li>8. Akses bagi disabilitas (ram, kursi roda dan toilet)</li> <li>9. Ruang laktasi</li> <li>10. Toilet umum</li> <li>11. Areal parkir</li> </ol>

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

## 12. STANDAR PELAYANAN PENERBITAN KARTU IDENTITAS ANAK (KIA)

1. Yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan Perubahan/Pergantian Identitas KTP yaitu :

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Fotocopy Kartu Tanda Penduduk orang tua 2. Fotocopy Kartu Keluarga orang tua 3. Fotocopy akta kelahiran anak 4. Foto 3x4 sebanyak 1 lembar dengan latar merah untuk tahun lahir ganjil dan latar biru untuk tahun lahir genap
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	Inovasi Bungas 1. Petugas Loker, menerima dan meneliti berkas permohonan Kartu Identitas anak (KIA), meregister dan memberikan resi pengambilan dan diserahkan ke petugas pengantar berkas. 2. Petugas pengantar berkas membawa berkas dan menyerahkan ke operator di Disdukcapil. 3. Operator Disdukcapil, menginput data permohonan Kartu Identitas Anak serta mencetak Kartu Identitas Anak.

4. Petugas pengantar berkas membawa Kartu identitas anak ke UPT kecamatan.
5. Petugas Loker UPT Kecamatan menyerahkan Kartu Identitas Anak kepada pemohon.

#### Inovasi Luntang lantung

1. Petugas Loker menerima, memeriksa dan meneliti berkas permohonan Kartu Identitas Anak, meregister dan diserahkan ke operator.
2. Operator menginput data serta mencetak Kartu Identitas Anak.
3. Petugas Loker menyerahkan Kartu Identitas Anak kepada pemohon.

#### Inovasi Langkar

1. Petugas Loker Pelayanan Keliling, menerima dan meneliti berkas permohonan Kartu Identitas Anak dan diserahkan ke operator.
2. Operator Pelayanan Keliling menginput data permohonan Kartu Identitas Anak serta mencetak Kartu Identitas Anak.
3. Petugas Loker menyerahkan Kartu Identitas Anak yang telah selesai kepada pemohon.

#### Inovasi Sakali Talu

1. Petugas Loker menerima, memeriksa dan meneliti berkas permohonan Kartu Identitas Anak, meregister, memberikan resi pengambilan dan menyerahkan berkas ke operator.
2. Operator, menginput data permohonan Kartu Identitas Anak.
3. Petugas Loker menyerahkan Kartu Identitas Anak kepada pemohon.

#### Inovasi Lapat

1. Petugas Loker menerima, memeriksa dan meneliti berkas permohonan Kartu Identitas Anak, meregister, memberikan resi pengambilan dan menyerahkan berkas ke operator.
2. Operator, menginput data permohonan Kartu Identitas Anak.
3. Petugas Loker menyerahkan Kartu Identitas Anak kepada pemohon.

#### Inovasi Pakasam

1. Petugas Loker Pelayanan Sabtu Minggu menerima, memeriksa dan meneliti berkas permohonan Kartu Identitas Anak, meregister, memberikan resi pengambilan dan menyerahkan berkas ke operator.
2. Operator, menginput data permohonan Kartu Identitas Anak.



		3. Petugas Loker Pelayanan Sabtu Minggu menyerahkan Kartu Identitas Anak kepada pemohon.
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	1. Inovasi Bungas : 1 hari 2. Inovasi Luntang Lantung : 5 menit 3. Inovasi Langkar : 5 menit 4. Inovasi Sakali Talu : 5 menit 5. Inovasi Lapat : 5 menit 6. Inovasi Pakasam : 5 menit
4.	Biaya /Denda keterlambatan	Gratis / -
5.	Produk pelayanan	Penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA)
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	1. Secara tertulis melalui kotak pengaduan/ saran atau diserahkan langsung ke pejabat pengaduan Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. 2. Secara lisan langsung disampaikan kepada kepala Dinas atau melalui nomor telpon/WA 0852 5000 6556. 3. Segala pengaduan wajib ditindaklanjuti oleh Kepala Dinas dan disampaikan tembusannya kepada Asisten, Sekda, dan Walikota.

2. Yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan yaitu :

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Undang undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang perubahan UU Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. 2. Peraturan pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang pelaksanaan UU Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. 3. Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan tata cara Pendaftaran penduduk dan Pencatatan Sipil. 4. Perda Nomor 21 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan
2.	Sarana, prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Ruang Tunggu AC, CCTV, televisi 2. Meja, kursi, pojok baca 3. Nomor antrian elektronik 4. Loker Pelayanan (loket informasi, pengaduan, entry data dan loket pengambilan) 5. Brosur, banner informasi, kotak saran/ pengaduan, blanko 6. Komputer, printer dan jaringan internet 7. Pojok bermain

		8. Akses bagi disabilitas (ram,kursi roda dan toilet) 9. Ruang laktasi 10.Toilet umum 11.Areal parkir
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Petugas Penerima Berkas 2. Operator 3. Petugas Locket
4.	Pengawasan Internal	1. Secara langsung dilaksanakan berjenjang oleh atasan langsung hingga kepala Dinas. 2. Secara tidak langsung dilakukan oleh Asisten, Sekda, dan Walikota. 3. Secara Fungsional dilakukan oleh pengawas fungsional sesuai dengan peraturan perundang-undangan
5.	Jumlah pelaksana	Min. 3 orang
6.	Jaminan Pelayanan	1. Sepanjang segala persyaratan teknis dan administratif terpenuhi, pelayanan dapat diberikan sesuai standar kualitas pelayanan prima. 2. Pemohon dapat meminta perbaikan atas produk layanan yang tidak memuaskan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Produk layanan dipastikan menggunakan material yang aman dan tidak membahayakan keselamatan pengguna.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi dilakukan secara berkala minimal setiap 6 bulan sekali melalui Survey Kepuasan Masyarakat (SKM). 2. Evaluasi internal dilakukan melalui rapat internal dipimpin kepala Dinas minimal setiap 3 bulan sekali.

### 13. STANDAR PELAYANAN PERUBAHAN AKTA PENCATATAN SIPIL

1. Yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan yaitu :

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Fotocopy kartu tanda penduduk (KTP) 2. Fotocopy kartu keluarga (KK) 3. Fotocopy buku nikah/akta perkawinan 4. Fotocopy ijazah sebagai bahan pembanding 5. Kutipan Akta 6. Fotocopy penetapan putusan pengadilan. 7. Surat laporan dari kepolisian setempat (hilang, bencana alam) 8. Salinan putusan presiden mengenai perubahan status kewarganegaraan menjadi WNI atau salinan keputusan menteri yg bidang tugasnya meliputi urusan kewarga negaraan.

2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<p>Inovasi Luntang lantung</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas loket menerima, memeriksa dan meneliti berkas permohonan perubahan akta, dan diserahkan ke Kasi Pengolahan dan Penyajian Data Kependudukan.</li> <li>2. Kasi Pengolahan dan Penyajian Data menerima dan memeriksa berkas permohonan perubahan akta dan diserahkan kepada arsiparis/pramubakti untuk mencari arsip.</li> <li>3. Arsiparis/pramubakti mencari buku register dan arsip permohonan awal kutipan akta dan menyerahkan kepada Kasi Pengolahan dan Penyajian Data Kependudukan.</li> <li>4. Kasi Pengolahan dan Penyajian Data menerima arsip permohonan awal kutipan akta perubahan.</li> <li>5. Operator menginput perbaikan/perubahan akta dan mencetak kutipan akta</li> <li>6. Kepala Dinas menandatangani akta perbaikan/perubahan.</li> <li>7. Petugas Loket menyerahkan Kutipan akata perbaikan/perubahan kepada pemohon</li> </ol>
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	5 menit
4.	Biaya /denda keterlambatan.	Gratis / Rp. 25.000,-
5.	Produk pelayanan	Pelayanan penerbitan/perubahan akta pencatatan sipil.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Secara tertulis melalui kotak pengaduan/saran atau diserahkan langsung ke petugas pengaduan.</li> <li>2. Secara lisan langsung disampaikan kepada Kepala Dinas atau melalui nomor telpon/WA 0852 5000 6556.</li> <li>3. Segala pengaduan wajib ditindaklanjuti oleh kepala Dinas dan disampaikan tembusannya kepada Asisten, Sekda, dan Walikota.</li> </ol>

2. Yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan yaitu :

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

		<ol style="list-style-type: none"> <li>3. Peraturan Presiden no 25 Th 2008 tentang Persyaratan dan tata cara Pendaftaran penduduk dan Pencatatan Sipil.</li> <li>4. Perda Nomor 21 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.</li> </ol>
2.	Sarana, prasarana, dan/ atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang Tunggu AC, CCTV, televisi</li> <li>2. Meja, kursi, pojok baca</li> <li>3. Nomor antrian elektronik</li> <li>4. Loket Pelayanan (loket informasi, pengaduan, entry data dan loket pengambilan)</li> <li>5. Brosur, banner informasi, kotak saran/ pengaduan, blanko</li> <li>6. Komputer, printer dan jaringan internet</li> <li>7. Pojok bermain</li> <li>8. Akses bagi disabilitas (ram, kursi roda dan toilet)</li> <li>9. Ruang laktasi</li> <li>10. Toilet umum</li> <li>11. Areal parkir</li> </ol>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepala Dinas</li> <li>2. Kasi Pengolahan dan Penyajian Data</li> <li>3. Arsiparis</li> <li>4. Operator</li> <li>5. Petugas Loket</li> </ol>
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Secara langsung dilaksanakan berjenjang oleh atasan langsung hingga kepala Dinas.</li> <li>2. Secara tidak langsung dilakukan oleh Asisten, Sekda, dan Walikota.</li> <li>3. Secara Fungsional dilakukan oleh pengawas fungsional sesuai dengan peraturan perundang-undangan.</li> </ol>
5.	Jumlah pelaksana	Min. 5 orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sepanjang segala persyaratan teknis dan administratif terpenuhi, pelayanan dapat diberikan sesuai standar kualitas pelayanan prima.</li> <li>2. Pemohon dapat meminta perbaikan atas produk layanan yang tidak memuaskan.</li> </ol>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Produk layanan dipastikan menggunakan material yang aman dan tidak membahayakan keselamatan pengguna.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi dilakukan secara berkala minimal setiap 6 bulan sekali melalui Survey Kepuasan Masyarakat (SKM).</li> </ol>

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

WALIKOTA BANJARMASIN



H. IBNU SINA