



**BUPATI KONAWE SELATAN**  
**PROVINSI SULAWESI TENGGARA**

**PERATURAN BUPATI KONAWE SELATAN**  
**NOMOR : 21      TAHUN 2017**

**TENTANG**

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

**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 pada huruf a di atas, perlu menetapkan dengan Peraturan Bupati 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 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);
4. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587), sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Penetapan 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 Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
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 Kabupaten Konawe Selatan Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Pangkat Daerah Kabupaten Konawe Selatan (Lembaran Daerah Kabupaten Konawe Selatan Tahun 2016 Nomor 8);
9. Peraturan Daerah Kabupaten Konawe Selatan Nomor 11 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Konawe Selatan Nomor 01 Tahun 2009 tentang Pokok-pokok Pengelolaan Keuangan Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Konawe Selatan Tahun 2016 Nomor 11);

### **MEMUTUSKAN :**

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

### **BAB I KETENTUAN UMUM**

#### **Pasal 1**

Dalam Peraturan Bupati ini, yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kabupaten Konawe Selatan.
2. Pemerintah Daerah adalah Penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh Pemerintah Daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia.
3. Pemerintah Daerah adalah Bupati Konawe Selatan beserta Perangkat Daerah sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan 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 computer pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Konawe Selatan.
10. Standar Pelayanan adalah tolok 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. Kartu Keluarga atau KK adalah kartu identitas keluarga yang memuat data tentang nama, susunan dan hubungan dalam keluarga, serta identitas anggota keluarga.

12. Surat Keterangan Pindah adalah surat keterangan yang dibuat untuk keperluan penduduk pindah dari dalam kota ke luar daerah.
13. Kartu Keluarga Pindah Datang adalah kartu identitas keluarga yang mengalami perubahan lokasi tempat tinggal untuk menetap karena perpindahan dari luar daerah ke dalam kota.
14. Kartu Tanda Penduduk Elektronik selanjutnya disingkat KTP-el adalah Kartu Tanda Penduduk yang dilengkapi cip yang merupakan identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh instansi pelaksana.
15. Akta Kelahiran adalah kutipan pencatatan kelahiran yang dilaporkan oleh penduduk.
16. Akta kematian adalah kutipan pencatatan kematian yang wajib dilaporkan oleh pihak keluarga atau kuasanya kepada RT/RW.
17. Akta perkawinan adalah kutipan pencatatan perkawinan bagi penduduk yang bukan beragama islam dan telah mendapatkan penetapan pengadilan.
18. Akta perceraian adalah kutipan pencatatan perceraian bagi penduduk yang bukan beragama islam yang sah berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
19. Pelayanan Informasi adalah pelayanan yang diberikan agar masyarakat dapat mengetahui mengenai informasi pelayanan yang ada pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Konawe Selatan.
20. Penerbitan Perubahan Akta Pencatatan sipil adalah pembetulan akta Pencatatan sipil yang dilakukan karena adanya kesalahan redaksional dan apabila pembetulan atas permintaan penduduk dilakukan setelah memenuhi syarat.
21. Legalisasi adalah tindakan pengesahan terhadap surat pernyataan atau keterangan yang dibuat oleh seseorang atau sekelompok orang atas sesuatu hal yang tercantum dalam surat pernyataan atau keterangan.
22. 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.
23. Data Kependudukan adalah data perseorangan dan/atau agregat yang terstruktur sebagai hasil dari kegiatan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil.
24. Pengaduan adalah bentuk ketidakpuasan atas layanan yang telah diberikan oleh penyelenggara layanan.
25. Saran adalah pendapat yang dikemukakan untuk dipertimbangkan.
26. 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 untuk 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 :

1. Pelayanan Pendaftaran Penduduk :
  - a. Pelayanan penerbitan Kartu Keluarga (KK)
  - b. Pelayanan penerbitan Kartu Tanda Penduduk (KTP)
  - c. Pelayanan Surat Keterangan Pindah Penduduk WNI/WNA
  - d. Pelayanan Surat Keterangan KTP
2. Pelayanan Pencatatan Sipil :
  - a. Pelayanan penerbitan Kutipan Akta Kelahiran
  - b. Pelayanan penerbitan Kutipan Akta Perkawinan Non Muslim
  - c. Pelayanan penerbitan Kutipan Akta Perceraian Non Muslim
  - d. Pelayanan penerbitan Akta Kematian
  - e. Pelayanan penerbitan Akta Pengakuan Anak
  - f. Pelayanan penerbitan Perubahan Nama dan Perbaikan Akta
3. Pelayanan Legalisasi Kartu Keluarga, KTP-el dan Akta-akta
4. Pelayanan Pemanfaatan Data
5. Pelayanan Informasi dan Penanganan Pengaduan

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

#### Pasal 5

- (1) Komponen Standar Pelayanan meliputi 2 bagian :
  - a. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses dalam penyampaian pelayanan yaitu :
    1. Persyaratan pelayanan;
    2. Sistem, mekanisme dan prosedur;
    3. Jangka Waktu pelayanan;
    4. 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 sebagaimana dimaksud pada ayat (1) di atas tidak boleh bertentangan dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku dan memperhatikan aspek kesesuaian dengan jenis pelayanan.

## **BAB V MAKLUMAT PELAYANAN**

### Pasal 7

- (1) Sebelum menerapkan Standar Pelayanan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil wajib menyusun dan menetapkan maklumat Pelayanan.
- (2) Maklumat pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat 1 merupakan pernyataan tertulis yang berisi kesanggupan dan kewajiban Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar elayanan Minimal dan ditandatangani 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 memasukan fotocopy 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**

Pasal 9





- (1) Jenis-jenis pelayanan yang belum ditetapkan Standar pelayanannya 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 dimaksud pada ayat (1) di atas secara bertahap ditetapkan dengan Peraturan Bupati.

**BAB VIII**  
**KETENTUAN PENUTUP**

Pasal 10

Peraturan Bupati ini berlaku sejak tanggal diundangkan

Agar setiap orang mengetahui, memerintahkan pengundangan Peraturan Bupati ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kabupaten Konawe Selatan.

PARAF KOORDINASI	
INSTANSI	PARAF
1. SEKDA	
2. ASISTEN	
3. KADIS PENCAPIL	
4. KABAG HUKUM	
5.	
6.	

Ditetapkan di Andoolo

pada tanggal 17 Juli 2017

**BUPATI KONAWA SELATAN**

**H. SURUNUDDIN DANGGA**

Diundangkan di Andoolo

pada tanggal 18 Juli 2017

**SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN KONAWA SELATAN,**

  
**Ir. Drs. SJARIF SAJANG, M.Si**

BERITA DAERAH KABUPATEN KONAWA SELATAN TAHUN 2017 NOMOR...21

**LAMPIRAN PERATURAN BUPATI KONAWE SELATAN**

**NOMOR : 21 TAHUN 2017**

**TANGGAL : 17 Juli 2017**

**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 meliputi 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 bermeterai 6.000 dari suami (istri) (SPTJM) d. Fc.akta kelahiran/ijazah/putusan pengadilan. e. Surat keterangan kematian dari lurah/Kades/rumah sakit f. Surat pindah dan pengantar RT domisili baru. g. Surat Pengantar dari Kades/Lurah h. Surat keterangan hilang KK, asli dari kepolisian setempat.
2.	Sistem, mekanisme, dan prosuder	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 di paraf. c. Kasi, memeriksa dan mengoreksi KK jika ada kesalahan dikembalikan ke operator untuk diperbaiki, jika tidak ada kesalahan diparaf dan diserahkan kepada Kabid Kependudukan. d. Kabid, memeriksa dan mengoreksi KK jika ada kesalahan dikembalikan ke Kasi Identitas Penduduk untuk diperbaiki,jika tidak ada kesalahan diparaf dan diserahkan ke Kepala Dinas. e. Kepala Dinas, melakukan penanda tangan Kartu Keluarga. f. Petugas loket, menyerahkan Kartu Keluarga kepada pemohon serta membubuhkan cap stempel.
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	1 hari kerja
4.	Produk Layanan	<b>Penerbitan Kartu Keluarga</b>
5.	Penanganan Pengaduan, saran dan Masukan	a. Secara tertulis melalui kotak pengaduan/ saran atau diserahkan langsung ke unit layanan aduan di ruangan pengaduan dengan mengisi format pengaduan yang telah disediakan. b. Secara lisan langsung disampaikan melalui nomor telepon call center <b>0812 4201 2228</b>

		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"> <li>a. UU No. 24 Tahun 2013 tentang perubahan UU No. 23 Tahun 2006 tentang administrasi kependudukan</li> <li>b. Perpres No. 25 Tahun 2008 tentang persyaratan dan tata cara pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil.</li> <li>c. Permendagri No. 74 Tahun 2015 tentang Tata Cara Perubahan Elemen Data Penduduk Dalam Kartu Tanda Penduduk Elektronik</li> <li>d. Permendagri No. 08 Tahun 2016 tentang Perubahan Kedua Atas Permendagri No 9 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan KTP berbasis NIK secara Nasional.</li> <li>e. Surat Edaran Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor : 471/1768/SJ tertanggal 12 Mei 2016 perihal Percepatan Penerbitan KTP-el dan Akta Kelahiran.</li> </ul>
2.	Sarana dan prasarana	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Ruang tunggu</li> <li>b. Blanko</li> <li>c. Komputer, printer dan jaringan internet</li> <li>d. Nomor antrian</li> <li>e. Meja</li> <li>f. Toilet</li> <li>g. Tempat parkir</li> <li>h. Kotak saran</li> <li>i. Brosur pelayanan</li> <li>j. Buku register</li> </ul>
3.	Fasilitas pendukung	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. CCTV</li> <li>b. TV</li> <li>c. Media Massa</li> <li>d. Ruang menyusui anak</li> <li>e. Akses bagi disabilitas</li> </ul>
4.	Kompetensi pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pendidikan Minimal SMA</li> <li>b. Mampu mengoperasikan komputer dan menggunakan program SIAK.</li> <li>c. Memahami ketentuan perundang-undangan tentang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.</li> </ul>
5.	Pengawas internal	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Secara langsung dilaksanakan berjenjang oleh atasan langsung hingga kepala Dinas.</li> <li>b. Secara tidak langsung dilakukan oleh pengawas fungsional sesuai dengan peraturan perundang-undangan.</li> </ul>
6.	Jumlah pelaksana	Minimal 5 orang
7.	Jaminan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Sepanjang segala persyaratan teknis dan administratif terpenuhi, pelayanan dapat di berikan sesuai standar pelayanan prima.</li> <li>b. Pemohon dapat meminta perbaikan atas</li> </ul>



		<p>produk layanan yang tidak memuaskan.</p> <p>c. Pelaksanaan pelayanan yang optimal, efisien, efektif, dinamis dan bertanggung jawab</p> <p>d. Pelayanan yang memudahkan, cepat mudah, gratis dan mengembirakan</p>
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<p>a. Evaluasi dilakukan secara berkala minimal setiap 6 bulan sekali melalui Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)</p> <p>b. Evaluasi internal dilakukan melalui rapat internal dipimpin Kepala Dinas minimal 3 bulan sekali berdasarkan variable dan grafik tingkat pengaduan dan kepuasan pelayanan</p>

## 2. Standar Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Pindah

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

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan pelayanan	<p>a. Surat pindah dari RT, Lurah/Kades</p> <p>b. KK dan KTP-el asli penduduk Konawe Selatan</p>
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<p>a. Petugas loket menerima, meneliti dan mengumpulkan kelengkapan berkas permohonan surat pindah.</p> <p>b. Operator, melakukan entry data/proses pembuatan surat pindah disampaikan ke Kasi pendaftaran penduduk untuk di koreksi dan di paraf.</p> <p>c. Kasi, memeriksa dan mengoreksi surat pindah, jika ada kesalahan di kembalikan ke operator untuk di perbaiki jika tidak ada kesalahan, di paraf.</p> <p>d. Kabid, memeriksa dan mengoreksi surat pindah jika ada kesalahan.</p> <p>e. Kepala dinas, melakukan penandatanganan surat pindah.</p> <p>f. Operator, menyerahkan surat pindah keloket untuk di serahkan kepada pemohon.</p>
3.	Jangka waktu penyelesaian	Maksimal 1 hari kerja.
4.	Produk Layanan	<b>SKPWNI</b>
5.	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	<p>a. Secara tertulis melalui kotak pengaduan/ saran atau diserahkan langsung ke unit layanan aduan di ruangan pengaduan</p> <p>b. Secara lisan langsung disampaikan melalui nomor telepon call center <b>0812 4201 2228</b></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. UU No. 24 Tahun 2013 tentang perubahan UU No. 23 Tahun 2006 tentang administrasi

		<p>kependudukan</p> <p>b. Perpres No. 25 Tahun 2008 tentang persyaratan dan tata cara pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil.</p> <p>c. Permendagri No. 74 Tahun 2015 tentang Tata Cara Perubahan Elemen Data Penduduk Dalam Kartu Tanda Penduduk Elektronik</p> <p>d. Permendagri No. 08 Tahun 2016 tentang Perubahan Kedua Atas Permendagri No 9 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan KTP berbasis NIK secara Nasional.</p> <p>e. Surat Edaran Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor : 471/1768/SJ tertanggal 12 Mei 2016 perihal Percepatan Penerbitan KTP-el dan Akta Kelahiran.</p>
2.	Sarana dan prasarana	<p>a. Ruang tunggu.</p> <p>b. Blanko</p> <p>c. Komputer, Printer dan Jaringan Internet</p> <p>d. Nomor Antrian</p> <p>e. AC</p> <p>f. Meja</p> <p>g. Toilet</p> <p>h. Tempat Parkir</p> <p>i. Kotak Saran</p> <p>j. Brosur Pelayanan</p> <p>k. Buku register</p>
3.	Fasilitas Pendukung	<p>a. CCTV</p> <p>b. TV</p> <p>c. Media Massa</p> <p>d. Ruang menyusui anak</p> <p>e. Akses 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 ketentuan 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 di berikan 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 memudahkan, cepat mudah, gratis dan mengembirakan</p>
8	Evaluasi kinerja pelaksana	<p>a. Evaluasi dilakukan secara berkala minimal setiap 6 bulan sekali melalui survey kepuasan masyarakat (SKM).</p> <p>b. Evaluasi internal di lakukan melalui rapat</p>

	internal di pimpin kepala dinas minimal setiap 3 bulan sekali.
--	--

### 3. Standar Pelayanan KK Pindah Datang

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

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan pelayanan	a. Formulir KK yang di tanda-tangani RT dan lurah/Kades. b. Surat pindah dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil daerah asal.
2	System, mekanisme, dan prosedur	a. Petugas loket, menerima dan memeriksa kelengkapan berkas permohonan b. Operator, melakukan entry data /proses pembuatan kartu keluarga, disampaikan ke kasi Pendaftaran penduduk untuk dikoreksi dan di paraf. c. Kasi, memeriksa dan mengoreksi KK, jika ada kesalahan di kembalikan ke operator untuk di perbaiki jika tidak ada kesalahan, di paraf. d. Kabid, memeriksa dan mengoreksi KK, jika ada kesalahan di kembalikan ke Kasi selanjutnya diberikan ke operator untuk di perbaiki jika tidak ada kesalahan, di paraf. e. Kadis, menanda-tangani berkas dokumen. f. Petugas loket, menyerahkan KK yang telah selesai kepada pemohon.
3	Jangka waktu penyelesaian	Maksimal 1 Hari
4	Produk Layanan	Pelayanan KK pindah datang
5	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	a. Secara tertulis melalui kotak pengaduan/saran atau diserahkan langsung ke unit layanan aduan di ruangan pengaduan dengan mengisi format aduan yang disediakan. b. Secara lisan langsung disampaikan melalui nomor telepon call center <b>0812 4201 2228</b> 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 yaitu :

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	a. UU No. 24 Tahun 2013 tentang perubahan UU No. 23 Tahun 2006 tentang administrasi kependudukan b. Perpres No. 25 Tahun 2008 tentang persyaratan dan tata cara pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. c. Permendagri No. 74 Tahun 2015 tentang Tata Cara Perubahan Elemen Data Penduduk Dalam Kartu Tanda Penduduk Elektronik d. Permendagri No. 08 Tahun 2016 tentang Perubahan Kedua Atas Permendagri No 9 Tahun

		<p>2011 tentang Pedoman Penerbitan KTP berbasis NIK secara Nasional.</p> <p>e. Surat Edaran Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor : 471/1768/SJ tertanggal 12 Mei 2016 perihal Percepatan Penerbitan KTP-el dan Akta Kelahiran.</p>
2.	Sarana dan prasarana	<p>a. Ruang tunggu.</p> <p>b. Blanko</p> <p>c. Komputer, Printer dan Jaringan Internet</p> <p>d. Nomor Antrian 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. CCTV</p> <p>b. TV</p> <p>c. Media Massa</p> <p>d. Ruang Menyusui Anak</p> <p>e. 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 ketentuan 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 di berikan 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 memudahkan, cepat mudah, gratis dan mengembirakan</p>
8	Evaluasi kinerja pelaksana	<p>a. Evaluasi dilakukan secara berkala minimal setiap 6 bulan sekali melalui survey kepuasan masyarakat (SKM).</p>

		b. Evaluasi internal di lakukan melalui rapat internal di pimpin kepala dinas minimal setiap 3 bulan sekali.
--	--	--

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

##### 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 di kembalikan, jika lengkap dilakukan pencatatan identitas pemohon selanjutnya di lakukan perekaman data KTP-el oleh operator. c. Operator melakukan perekaman data KTP-el yaitu foto, sidik jari, iris mata dan tanda tangan. d. Operator, melakukan pengiriman data perekaman KTP-el melalui server ke pusat data Kemendagri. e. Pemohon, menerima resi perekaman KTP-el sebagai bukti untuk pengambilan bila KTP-el sudah selesai.
3.	Jangka waktu penyelesaian	14 hari kerja
4.	Produk Layanan	<b>KTP-el</b>
5.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	a. Secara tertulis melalui kotak pengaduan/ saran atau diserahkan langsung ke unit layanan aduan di ruangan pengaduan b. Secara lisan langsung disampaikan melalui nomor telepon call center <b>0812 4201 2228</b> 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	a. UU No.24 tahun 2013 tentang perubahan UU No.23 tahun 2006 tentang administrasi kependudukan. b. Perpres No.25 tahun 2008 tentang persyaratan dan tata cara pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. c. Permendagri No. 74 Tahun 2015 tentang Tata Cara Perubahan Elemen Data Penduduk Dalam Kartu Tanda Penduduk Elektronik d. Permendagri No. 08 Tahun 2016 tentang Perubahan Kedua Atas Permendagri No 9 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan KTP berbasis NIK secara Nasional.

		e. Surat Edaran Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor : 471/1768/SJ tertanggal 12 Mei 2016 perihal Percepatan Penerbitan KTP-el dan Akta Kelahiran.
2	Sarana dan prasarana	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 j. Brosur Pelayanan k. Buku register
3	Fasilitas Pendukung	a. CCTV b. TV c. Media Massa d. Akses/jalan bagi disabilitas e. Ruang Menyusui Anak
4	Kompetensi Pelaksanaan	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	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 pelaksanaan	Minimal 5 orang
7	Jaminan pelayanan	a. Sepanjang segala persyaratan teknis dan administrasi terpenuhi, pelayanan dapat di berikan 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 memudahkan, cepat mudah, gratis dan mengembirakan
8	Evaluasi kinerja pelaksanaan	a. Evaluasi dilakukan secara berkala minimal setiap 6 bulan sekali melalui survey kepuasan masyarakat (SKM). b. Evaluasi internal di lakukan melalui rapat internal di pimpin kepala dinas minimal setiap 3 bulan sekali.

#### 5. Standar Pelayanan Surat Keterangan

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	a. Fc. Kartu Keluarga b. Asli Kartu Keluarga c. Blangko Permohonan

2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	a. Pemohon, mengajukan permohonan keterangan b. Loker, meneliti berkas permohonan c. Pemohon, menerima berkas surat keterangan
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	Maksimal 1 Hari
4.	Produk Layanan	<b>Surat Keterangan</b>
5.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan.	a. Secara tertulis melalui kotak pengaduan/ saran atau diserahkan langsung ke unit layanan aduan di ruangan pengaduan dengan mengisi format aduan yang disediakan. b. Secara lisan langsung disampaikan melalui nomor telepon call center <b>0812 4201 2228</b> 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	a. UU No. 24 Tahun 2013 tentang perubahan UU No. 23 Tahun 2006 tentang administrasi kependudukan b. Perpres No. 25 Tahun 2008 tentang persyaratan dan tata cara pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. c. Permendagri No. 74 Tahun 2015 tentang Tata Cara Perubahan Elemen Data Penduduk Dalam Kartu Tanda Penduduk Elektronik d. Permendagri No. 08 Tahun 2016 tentang Perubahan Kedua Atas Permendagri No 9 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan KTP berbasis NIK secara Nasional. e. Surat Edaran Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor : 471/1768/SJ tertanggal 12 Mei 2016 perihal Percepatan Penerbitan KTP-el dan Akta Kelahiran.
2.	Sarana dan Prasarana	a. Ruang tunggu. b. Blanko c. AC d. Meja e. Toilet f. Tempat Parkir g. Kotak Saran/Ruangan layanan aduan h. Brosur Pelayanan
3.	Fasilitas Pendukung	a. CCTV b. TV c. Media Massa d. Ruang Menyusui Anak
4.	Kompetensi Pelaksanaan	a. Pendidikan Minimal SMA b. Mampu mengoperasikan kopunter dan menggunakan program SIAK c. Memahami ketentuan perundang-undangan tentang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.

5.	Pengawas Internal	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Secara langsung dilaksanakan berjenjang oleh atasan langsung hingga Kepala Dinas</li> <li>b. Secara tidak langsung dilakukan oleh Asisten, Sekda, dan Wakil Bupati/Bupati</li> <li>c. Secara fungsional dilakukan oleh pengawas fungsional sesuai dengan peraturan perundang-undangan.</li> </ul>
6.	Jumlah Pelaksana	Min. 3 orang
7.	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Sepanjang segala persyaratan teknis dan administrasi terpenuhi, pelayanan dapat di berikan sesuai standar kualitas pelayanan prima.</li> <li>b. Pemohon dapat meminta perbaikan atas produk pelayanan yang tidak memuaskan</li> <li>c. Pelaksanaan pelayanan yang optimal, efisien, efektif, dinamis dan bertanggung jawab</li> <li>d. Pelayanan yang memudahkan, cepat mudah, gratis dan mengembirakan</li> </ul>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Evaluasi di lakukan secara berkala minimal setiap 6 bulan sekali melalui survey kepuasan masyarakat (SKM).</li> <li>b. Evaluasi internal dilakukan melalui rapat internal di pimpin Kepala Dinas minimal 3 bulan sekali.</li> </ul>

## 6. Pelayanan Penerbitan Kutipan Akta Kelahiran

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

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Asli surat keterangan lahir RS/Bidan/lurah/Kades</li> <li>b. Buku nikah dari KUA/akta perkawinan dari Capil/akta cerai (asli dan FC)</li> <li>c. KTP ayah dan ibu (asli dan FC)</li> <li>d. KTP 2 orang Saksi (Asli dan FC)</li> <li>e. KK pemohon/Orang Tua (asli dan FC)</li> <li>f. Surat Pernyataan Tanggung Jawab Mutlak (SPTJM)</li> </ul>
2.	System, mekanisme, dan prosedur	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pemohon menyerahkan berkas akta kelahiran beserta Formulir F2.01</li> <li>b. Petugas loket, menerima dan memeriksa berkas akta kelahiran, jika lengkap petugas meregister dan pemohon menandatangani dibuku register dan menerima resi pengambilan, kemudian berkas di serahkan kepada operator, jika tidak lengkap akan kembali kepada pemohon untuk di lengkapi.</li> <li>c. Operator, menerima dan mengimput data akta kelahiran dan cetak lembaran putih serta menyerahkan berkas permohonan dan buku register kepada kasi kelahiran, pengakuan, dan kematian.</li> <li>d. Kasi. akta Kelahiran memeriksa berkas permohonan, apabila salah di kembalikan apabila benar di paraf dan diserahkan ke kabid</li> <li>e. Kabid. pendaftaran pencatatan sipil memeriksa</li> </ul>



		<p>berkas permohonan, apabila salah di kembalikan apabila benar di paraf dan menyerahkan ke operator untuk cetak kutipan akta kelahiran</p> <p>f. Operator mencetak kutipan akta kelahiran dan menyerahkan kepada kepala dinas untuk di tandatangani</p> <p>g. Kadis menandatangani akta kelahiran</p> <p>h. Petugas loket, menyerahkan kutipan akta kelahiran kepada pemohon dan penerima resi pengambilan</p>
3.	Jangka waktu penyelesaian	1 Hari Kerja
4.	Produk Layanan	<b>Penerbitan kutipan akta kelahiran</b>
5.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>a. Secara tertulis melalui kotak pengaduan/ saran atau diserahkan langsung ke unit layanan aduan di ruangan pengaduan</p> <p>b. Secara lisan langsung disampaikan melalui nomor telepon call center <b>0812 4201 2228</b></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	<p>a. UU No.24 tahun 2013 tentang perubahan UU No.23 tahun 2006 tentang administrasi kependudukan.</p> <p>b. Perpres No.25 tahun 2008 tentang persyaratan dan tata cara pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil.</p> <p>c. Permendagri No. 74 Tahun 2015 tentang Tata Cara Perubahan Elemen Data Penduduk Dalam Kartu Tanda Penduduk Elektronik</p> <p>d. Permendagri No. 08 Tahun 2016 tentang Perubahan Kedua Atas Permendagri No 9 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan KTP berbasis NIK secara Nasional.</p> <p>e. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2016 Tentang Percepatan Peningkatan Cakupan Kepemilikan Akta Kelahiran</p> <p>f. Surat Edaran Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor : 471/1768/SJ tertanggal 12 Mei 2016 perihal Percepatan Penerbitan KTP-el dan Akta Kelahiran</p>
2	Sarana dan prasarana	<p>a. Ruang tunggu.</p> <p>b. Blanko</p> <p>c. Komputer, Printer dan Jaringan Internet</p> <p>d. Nomor Antrian</p> <p>e. AC</p> <p>f. Meja</p> <p>g. Toilet</p>

		h. Tempat Parkir i. Kotak Saran j. Brosur Pelayanan k. Buku register
3.	Fasilitas Pendukung	a. CCTV b. TV g. Media Massa h. Ruang Menyusui Anak i. Akses/jalan bagi disabilitas
4	Kompetensi Pelaksana	a. Pendidikan Minimal SMA b. Mampu mengoperasikan komputernya dan menggunakan program SIAK c. Memahami ketentuan 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 asisten, sekda, dan Wakil Bupati/Bupati d. Secara fungsional dilakukan oleh pengawas fungsional sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
6	Jumlah pelaksana	Minimal 5 orang
7	Jaminan pelayanan	a. Sepanjang segala persyaratan teknis dan administrasi terpenuhi, pelayanan dapat di berikan 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 memudahkan, cepat mudah, gratis dan mengembirakan
8	Evaluasi kinerja pelaksanaan	a. Evaluasi dilakukan secara berkala minimal setiap 6 bulan sekali melalui survey kepuasan masyarakat (SKM). b. Evaluasi internal di lakukan melalui rapat internal di pimpin kepala dinas minimal setiap 3 bulan sekali.

## 7. Pelayanan Penerbitan Kutipan Akta Kematian

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

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan pelayanan	a. Surat keterangan kematian asli dari RS/Dokter/Bidan/atau surat Keterangan Kematian dari Lurah/Kades b. FC. Akta kelahiran yang meninggal c. FC. KTP 2 orang saksi d. Formulir F2.28
2.	System, mekanisme, dan prosedur	a. Petugas loket, menerima dan memeriksa kelengkapan berkas pemohon, jika lengkap di teruskan untuk proses lebih lanjut, jika tidak lengkap di kembalikan kepemohon untuk di lengkapi b. Operator, menerima dan mengimput data akta

		<p>kematian dan cetak lembaran putih serta menyerahkan berkas permohonan dan buku register kepada kasi kelahiran, pengakuan anak dan kematian.</p> <p>c. Kasi Akta Kematian memeriksa berkas permohonan akta kematian, apabila salah di kembalikan apabila benar di paraf dan menyerahkan berkas permohona akta dan buku register kepada kabid Pendaftaran Pencatatan sipil untuk memeriksa dan di paraf</p> <p>d. Kabid, Pendaftaran Pencatatan sipil memeriksa permohonan akta kematian, apabila salah di kembalikan, apabila benar diparaf dan di serahkan ke operator untuk di cetak kutipan akta kematian</p> <p>e. Kadis, menandatangani akta kematian</p> <p>f. Petugas loket, menyerahkan kutipan akta kematian kepada pemohon dan menerima resi pengambilan</p>
3.	Jangka waktu penyelesaian	1 hari kerja
4.	Produk Layanan	Penerbitan kutipan akta kematian
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 telah disiapkan.</p> <p>b. Secara lisan langsung disampaikan melalui nomor telepon call center <b>0812 4201 2228</b></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	<p>a. UU No.24 tahun 2013 tentang perubahan UU No.23 tahun 2006 tentang administrasi kependudukan.</p> <p>b. Perpres No.25 tahun 2008 tentang persyaratan dan tata cara pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil.</p> <p>c. Permendagri No. 74 Tahun 2015 tentang Tata Cara Perubahan Elemen Data Penduduk Dalam Kartu Tanda Penduduk Elektronik</p> <p>d. Permendagri No. 08 Tahun 2016 tentang Perubahan Kedua Atas Permendagri No 9 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan KTP berbasis NIK secara Nasional.</p>
2.	Sasaran dan prasarana	<p>a. Ruang tunggu.</p> <p>b. Blanko</p> <p>c. Komputer, Printer dan Jaringan Internet</p> <p>d. Nomor Antrian</p> <p>e. Ac</p> <p>f. Meja</p> <p>g. Toilet</p> <p>h. Tempat Parkir</p>

		i. Kotak Spran j. Brosur Pelayanan k. Buku register
3.	Fasilitas Pendukung	a. CCTV b. TV c. Media Massa d. Akses/jalan bagi disabilitas e. Ruang Menyusui Anak
4.	Kompetensi Pelaksana	a. Pendidikan Minimal SMA b. Mampu mengoperasikan kopunter dan menggunakan program SIAK c. Memahami ketentuan 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 Asisten, Sekda, dan Wakil Bupati/Bupati c. Secara fungsional dilakukan oleh pengawas fungsional sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
6.	Jumlah pelaksanaan	Minimal 5 orang
7.	Jaminan pelayanan	a. Sepanjang segala persyaratan teknis dan administrasi terpenuhi, pelayanan dapat di berikan 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 memudahkan, cepat mudah, gratis dan mengembirakan
8.	Evaluasi kinerja pelaksanaan	a. Evaluasi dilakukan secara berkala minimal setiap 6 bulan sekali melalui survey kepuasan masyarakat (SKM). b. Evaluasi internal di lakukan melalui rapat internal di pimpin kepala dinas minimal setiap 3 bulan sekali.

## 8. Pelayanan Penerbitan Kutipan Akta Perceraian

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

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan pelayanan	a. Formulir F2.22 b. Putusan pengadilan negeri c. Fc. KTP-el dan KK d. Kutipan akta perkawinan asli kedua mempelai
2.	System, mekanisme, dan prosedur	a. Petugas loket, menerima dan memeriksa berkas permohonan pencatatan akta perceraian, b. Kasi, Perkawinan dan Perceraian memeriksa dan mengoreksi berkas permohonan akta penceraian untuk di periksa. Apabila salah di kembalikan, dan apabila benar maka diadakan pencatatan perkawinan dengan dihadiri salah satu pasangan suami/istri yang bercerai, hasil dari pencatatan tersebut diserahkan oleh oprator untuk

		<p>diterbitkan akta perceraian</p> <p>c. Pemohon bertanda tangan pada Akta Perceraian Kasi menyerahkan kepada Kabid akta Perceraian, untuk di koreksi, kemudian diserahkan kepada oprator untuk di cetak kutipan akta perceraian.</p> <p>d. Kadis, menandatangani akta perceraian dan Kutipan Akta Perceraian.</p> <p>e. Petugas loket, menyerahkan Kutipan akta perceraian sesuai dengan resi pengambilan</p>
3.	Jangka waktu penyelesaian	Maksimal 5 hari kerja
4.	Produk pelayanan	Penerbitan kutipan akta perceraian
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 <b>0812 4201 2228</b></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	<p>a. UU No.24 tahun 2013 tentang perubahan UU No.23 tahun 2006 tentang administrasi kependudukan.</p> <p>b. Perpres No.25 tahun 2008 tentang persyaratan dan tata cara pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil.</p> <p>c. 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. Blanko</p> <p>c. Komputer, Printer dan Jaringan Internet</p> <p>d. Nomor Antrian</p> <p>e. AC</p> <p>f. Meja</p> <p>g. Toilet</p> <p>h. Tempat Parkir</p> <p>i. Kotak Saran</p> <p>j. Brosur Pelayanan</p> <p>k. Buku register</p>
3.	Fasilitas Pendukung	<p>a. CCTV</p> <p>b. TV</p> <p>c. Media Massa</p> <p>d. Ruang Menyusui Anak</p> <p>e. Akses/Jalan bagi disabilitas</p>
4.	Kompetensi Pelaksana	<p>a. Pendidikan Minimal SMA</p> <p>b. Mampu mengoperasikan kopunter dan</p>

		menggunakan program SIAK c. Memahami ketentuan 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 Asisten, Sekda dan Wakil Bupati/Bupati c. Secara fungsional dilakukan oleh pengawas fungsional sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
6.	Jumlah pelaksanaan	Minimal 5 orang
7.	Jaminan pelayanan	a. Sepanjang segala persyaratan teknis dan administrasi terpenuhi, pelayanan dapat di berikan 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 memudahkan, cepat mudah, gratis dan mengembirakan
8.	Evaluasi kinerja pelaksanaan	a. Evaluasi dilakukan secara berkala minimal setiap 6 bulan sekali melalui survey kepuasan masyarakat (SKM). b. Evaluasi internal di lakukan melalui rapat internal di pimpin kepala dinas minimal setiap 3 bulan sekali.

## 9. Standar pelayanan kutipan akta perkawinan

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

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan pelayanan	a. Mengisi Formulir F2.12 b. Surat keterangan dari lurah N1, N4 yang di ketahui camat. c. Fc. Surat kawin agama/kepala PN. d. Fc. Akta kelahiran/SKKL kedua mempelai. e. Foto 4 x 6 (5 lembar bersama kedua mempelai). f. FC. KTP dan KK kedua mempelai g. FC. Akta kawin ke dua orang tua kedua mempelai h. FC. Kematian kedua orang tua kedua mempelai i. Surat ijin atasan/komandan bagi PNS dan anggota TNI/POLRI. j. Akta kematian/aktaperceraian suami/istri terdahulu bagi yang cerai mati/cerai hidup.
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	a. Petugas loket menerima dan memeriksa berkas akta perkawinan, jika lengkap petugas meregister, kemudian berkas di serahkan operator, jika tidak lengkap akan di serahkan kepada pemohon untuk di lengkapi. b. Kasi memeriksa kelengkapan Pencatatan Perkawinan dan membuat pengumuman pencatatan perkawinan c. Kasi, melakukan pencatatan Perkawinan terhadap Pemohon (pasangan Suami/Istri) dan

		<p>menyerahkan kepada operator untuk menginput hasil pencatatan perkawinan serta menerbitkan Akta perkawinan</p> <p>d. Pemohon, saksi serta kedua orang tua/Wali Pemohon bertanda tangan pada Akta Perkawinan</p> <p>e. Kasi, menyerahkan akta perkawinan dan buku register ke kabid untuk memeriksa dan mengoreksi akta perkawinan apabila ada skesalahan di perbaiki dan sudah betul paraf lalu di serahkan kepada operator untuk di cetak kutipan akta perkawinan.</p> <p>f. Operator mencetak kutipan akta perkawinan.</p> <p>g. Kepala dinas, menandatangani akta perkawinan.</p> <p>h. Petugas loket, menyerahkan akta perkawinan kepada pemohon dengan mengambil resinya.</p>
3.	Produk pelayanan	Penerbitan kutipan akta perkawinan
4.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>a. Secara tertulis melalui kotak pengaduan/ saran atau diserahkan langsung ke unit layanan aduan di ruangan pengaduan</p> <p>b. Secara lisan langsung disampaikan melalui nomor telepon call center <b>0812 4201 2228</b></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	<p>a. Undang-undang No.1 tahun 1974 tentang Perkawinan</p> <p>b. Permendagri No. 12 Tahun 2010 tentang Pedoman Pencatatan Perkawinan dan Pelaporan Akta yang diterbitkan oleh Negara Lain</p> <p>c. UU No.24 tahun 2013 tentang perubahan UU No.23 tahun 2006 tentang administrasi kependudukan.</p> <p>d. Perpres No.25 tahun 2008 tentang persyaratan dan tata cara pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil.</p> <p>e. 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. Blanko</p> <p>c. Komputer, Printer dan Jaringan Internet</p> <p>d. Nomor Antrian</p> <p>e. Ac</p> <p>f. Meja</p> <p>g. Toilet</p> <p>h. Tempat Parkir</p> <p>i. Kotak Saran/Ruangan Layanan Aduan</p> <p>j. Brosur Pelayanan</p> <p>k. Buku register</p>
3	Fasilitas Pendukung	a. CCTV

		<ul style="list-style-type: none"> <li>b. TV</li> <li>c. Media Massa</li> <li>d. Ruang Menyusui Anak</li> <li>e. Akses/jalan bagi disabilitas</li> </ul>
4	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pendidikan Minimal SMA</li> <li>b. Mampu mengoperasikan kopunter dan menggunakan proram SIAK</li> <li>c. Memahami ketentuan perundang-undangan tentang andministrasi kependudukan dan pencatatan sipil.</li> </ul>
5	Pengawas internal	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Secara langsung dilaksanakan berjenjang oleh atasan langsung hingga kepala dinas</li> <li>b. Secara tidak langsung dilakukan oleh asisten, sekda, dan walikota</li> <li>c. Secara fungsional dilakukan oleh pengawas fungsional sesuai dengan peraturan perundang-undangan.</li> </ul>
6.	Jumlah pelaksanaan	Minimal 5 orang
7.	Jaminan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Sepanjang segala persyaratan teknis dan administrasi terpenuhi, pelayanan dapat di berikan sesuai standar kualitas pelayanan prima.</li> <li>b. Pemohon dapat meminta perbaikan atas produk pelayanan yang tidak memuaskan</li> <li>c. Pelaksanaan pelayanan yang optimal, efisien, efektif , dinamis dan bertanggung jawab</li> <li>d. Pelayanan yang memudahkan, cepat mudah, gratis dan mengembirakan</li> </ul>
8.	Evaluasi kinerja pelaksanaan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Evaluasi dilakukan secara berkala minimal setiap 6 bulan sekali melalui survey kepuasan masyarakat (SKM).</li> <li>b. Evaluasi internal dilakukan melalui rapat internal di pimpin kepala dinas minimal setiap 3 bulan sekali.</li> </ul>

## 10. Standar Pelayanan Informasi dan Pengaduan

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

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Asli/copy kartu tanda penduduk (KTP)</li> <li>b. Fc. Kartu keluarga (KK)</li> </ul>
2.	Sistem mekanisme, dan prosedur	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Petugas Customer Service menerima masyarakat/pemohon yang akan memberikan informasi/pengaduan, saran dan masukan.</li> <li>b. Petugas Customer Service mempersilahkan pelanggan menyampaikan informasi/pengaduan, saran dan masukan dengan mengisi lembar pengaduan.</li> <li>c. Petugas Customer Service menerima dan mengidentifikasi pengaduan, saran dan masukan melalui lembar pengaduan, saran dan masukan.</li> <li>d. Petugas Customer Service menangani pengaduan, saran dan masukan secara langsung jika dimungkinkan, dan mencatat dibuku pengaduan,saran dan masukan dan</li> </ul>



		<p>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 ditindaklanjuti.</p> <p>f. Petugas Customer Service menyampaikan kepada 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	Pelayanan Informasi dan Aduan
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 pengaduan yang disediakan.</p> <p>b. Secara lisan langsung disampaikan melalui nomor telepon call center <b>0812 4201 2228</b></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	<p>a. UU No.24 tahun 2013 tentang perubahan UU No.23 tahun 2006 tentang administrasi kependudukan.</p> <p>b. Perpres No.25 tahun 2008 tentang persyaratan dan tata cara pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil.</p> <p>c. 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. Blanko</p> <p>c. Komputer, Printer dan Jaringan Internet</p> <p>d. Nomor Antrian</p> <p>e. Ac</p> <p>f. Meja</p>

		g. Toilet h. Tempat Parkir i. Kotak Saran/Ruangan Layanan Aduan Masyarakat j. Brosur Pelayanan k. Buku register
3	Fasilitas Pendukung	a. CCTV b. TV c. Media Massa d. Akses/jalan bagi disabilitas e. Ruang Menyusui Anak
4	Kompetensi Pelaksana	a. Pendidikan Minimal SMA b. Mampu mengoperasikan komputer dan menggunakan program SIAK c. Memahami ketentuan 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 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	a. Sepanjang segala persyaratan teknis dan administrasi terpenuhi, pelayanan dapat di berikan 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 memudahkan, cepat mudah, gratis dan mengembirakan
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Evaluasi di lakukan secara berkala minimal setiap 6 bulan sekali melalui survey kepuasan masyarakat (SKM). b. Evaluasi internal dilakukan melalui rapat internal di pimpin Kepala Dinas minimal 3 bulan sekali.

## 11. Standar pelayanan penerbitan akta pencatatan sipil

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

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan pelayanan	a. Fc. Kartu Tanda Penduduk (KTP) b. Fc. Kartu Keluarga c. Surat laporan dari Kepolisian setempat (hilang), bencana alam) d. Salinan putusan Presiden perubahan status kewarganegaraan menjadi WNI atau salinan keputusan menteri yang bidang tugasnya meliputi urusan kewarganegaraan.
2.	Sistem mekanisme, dan prosedur	a. Petugas loket menerima dan memeriksa berkas permohonan perubahan akta, jika lengkap diberi resi pengambilan dan diserahkan kepada kasi

		<p>pengolahan dan penyimpanan data, jika tidak lengkap akan diserahkan kepada pemohon untuk dilengkapi.</p> <p>b. Kasi menerimakan memeriksa berkas permohonan perubahan akta, jika lengkap akan diserahkan kepada arsiparis/ 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> <p>e. Operator, memproses/menginput dan mencetak kutipan akta perubahan serta menyerahkan kepada kasi untuk difarap.</p> <p>f. Kasi memeriksa data perbaikan/perubahan akta, jika tidak ada kesalahan difarap dan diserahkan kepada Kabid.</p> <p>g. Kabid, memeriksa data perbaikan/perubahan jika tidak ada kesalahan difarap dan diserahkan kepada Dinas.</p> <p>h. Kepala Dinas menandatangani akta perbaikan/perubahan.</p> <p>i. Petugas loket, menyerahkan kutipan akta perbaikan/ perubahan kepada pemohon dan penerima resi pengambilan.</p>
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	1 hari kerja
4.	Produk layanan	<b>Pelayanan Penerbitan Perubahan Akta Pencatatan Sipil</b>
5.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>a. Secara tertulis melalui kotak pengaduan/ saran atau diserahkan langsung ke unit layanan aduan di ruangan pengaduan</p> <p>b. Secara lisan langsung disampaikan melalui nomor telepon call center <b>0812 4201 2228</b></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. Perpres No.25 tahun 2008 tentang persyaratan dan 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	a. Ruang tunggu.

		<ul style="list-style-type: none"> <li>b. Blanko</li> <li>c. Komputer, Printer dan Jaringan Internet</li> <li>d. Nomor Antrian</li> <li>e. AC</li> <li>f. Meja</li> <li>g. Toilet</li> <li>h. Tempat Parkir</li> <li>i. Kotak Saran/Ruangan layanan Aduan</li> <li>j. Brosur Pelayanan</li> <li>k. Buku register</li> </ul>
3	Fasilitas Pendukung	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. CCTV</li> <li>b. TV</li> <li>c. Media Massa</li> <li>d. Ruang Menyusui Anak</li> <li>e. Akses/jalan disabilitas</li> </ul>
4	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pendidikan Minimal SMA</li> <li>b. Mampu mengoperasikan komputer dan menggunakan program SIAK</li> <li>c. Memahami ketentuan perundang-undangan tentang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil.</li> </ul>
5	Pengawas Internal	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Secara langsung dilaksanakan berjenjang oleh atasan langsung hingga Kepala Dinas</li> <li>b. Secara tidak langsung dilakukan oleh Asisten, Sekda, dan Wakil Bupati/Bupati</li> <li>c. Secara fungsional dilakukan oleh pengawas fungsional sesuai dengan peraturan perundang-undangan.</li> </ul>
6.	Jumlah Pelaksana	Minimal 5 orang
7.	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Sepanjang segala persyaratan teknis dan administrasi terpenuhi, pelayanan dapat di berikan sesuai standar kualitas pelayanan prima.</li> <li>b. Pemohon dapat meminta perbaikan atas produk pelayanan yang tidak memuaskan</li> <li>c. Pelaksanaan pelayanan yang optimal, efisien, efektif , dinamis dan bertanggung jawab</li> <li>d. Pelayanan yang memudahkan, cepat mudah, gratis dan mengembirakan</li> </ul>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>c. Evaluasi di lakukan secara berkala minimal setiap 6 bulan sekali melalui survey kepuasan masyarakat (SKM).</li> <li>d. Evaluasi internal dilakukan melalui rapat internal di pimpin Kepala Dinas minimal 3 bulan sekali.</li> </ul>

## 12. Standar Pelayanan Legalitas Kartu Keluarga, KTP-el dan Akta-Akta,

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

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Fc. KTP pemohon</li> <li>b. Fc. Kartu Keluarga</li> <li>c. Asli KTP dan Kartu Keluarga</li> <li>d. Foto copy Akta</li> <li>e. Asli Akta</li> </ul>
2.	Sistem, Mekanisme, dan	a. Pemohon, memasukkan dokumen yang akan

	Prosedur	dilegalisasi. b. Petugas meneliti Fotocopy dokumen kependudukan dan fotocopy kutipan pencatatan sipil yang disesuaikan dengan aslinya c. Petugas legalisasi memberikan stempel legalisasi d. Petugas Legalisasi memberikan kepada pejabat untuk penandatanganan (Sekretaris atau Kabid. PIAK) e. Petugas Legalisasi meregistrasi dokumen yang telah dilegalisasi f. Pemohon, menerima berkas legalitas
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	Maksimal 1 Hari Kerja
4.	Produk Pelayanan	Legalisasi foto copy Kartu Keluarga, fotocopy KTP-el, dan Fotocopy Kutipan Akta-akta
5.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan masukan.	a. Secara tertulis melalui kotak pengaduan/ saran atau diserahkan langsung ke unit layanan aduan di ruangan pengaduan b. Secara lisan langsung disampaikan melalui nomor telepon call center <b>0812 4201 2228</b> 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	a. UU No.24 tahun 2013 tentang perubahan UU No.23 tahun 2006 tentang administrasi kependudukan. b. Perpres No.25 tahun 2008 tentang persyaratan dan tata cara pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. c. Permendagri No. 08 Tahun 2016 tentang Perubahan Kedua Atas Permendagri No 9 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan KTP berbasis NIK secara Nasional.
2	Sarana dan Prasarana	a. Ruang tunggu. b. Blanko c. Komputer, Printer dan Jaringan Internet d. Nomor Antrian e. AC f. Meja g. Toilet h. Tempat Parkir i. Kotak Saran/ Ruangan layanan aduan j. Brosur Pelayanan
3	Fasilitas Pendukung	a. CCTV b. TV c. Media Massa d. Ruang menyusui anak e. Akses/ Jalan bagi disabilitas
4	Kompetensi Pelaksana	a. Pendidikan Minimal SMA b. Memahami ketentuan 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 Asisten, Sekda, dan Wakil Bupati/Bupati</p> <p>c. Secara fungsional dilakukan oleh pengawas fungsional sesuai dengan peraturan perundang-undangan.</p>
6.	Jumlah Pelaksana	Min. 1 orang
7.	Jaminan Pelayanan	<p>a. Sepanjang segala persyaratan teknis dan administrasi terpenuhi, pelayanan dapat di berikan 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 memudahkan, cepat mudah, gratis dan mengembirakan</p>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>a. Evaluasi dilakukan secara berkala minimal setiap 6 bulan sekali melalui survey masyarakat (SKM)</p> <p>b. Evaluasi internal dilakukan melalui rapat internal dipimpin Kepala Dinas minimal setiap 3 bulan sekali.</p>

### 13. Standar Pelayanan Pemanfaatan Data

#### A. Yang terkait dengan proses 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. Staf 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 mengdisposisikan 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 address, Kabid. Pemanfaatan data berkoordinasi dengan Kemendagri Dirjen Adminduk, bila tidak bertentangan dengan Undang-undang yang berlaku kabid. menindaklanjuti dengan membuat rekomendasi Bupati Konawe Selatan sebagai pemegang Hak Akses kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.</p>

		<p>g. Kabid. Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan membuat Perjanjian Kerjasama (PKS) dengan Lembaga Pengguna /SKPD.</p> <p>h. Penandatanganan PKS dengan lembaga Pengguna/SKPD dengan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.</p> <p>i. Kabid Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan menugaskan ADB SIAK mengolah data dari server memberikan Data yang diminta oleh pemohon/lembaga pengguna;</p> <p>j. Diparaf oleh kepala seksi Kerjasama, Kabid Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan;</p> <p>k. Penandatanganan permintaan data oleh Kepala Dinas;</p> <p>l. Yang bersangkutan/Lembaga Pengguna/SKPD menerima Data.</p>
3.	Jangka Waktu	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 di ruangan pengaduan dengan mengisi format pengaduan yang disediakan.</p> <p>b. Secara lisan langsung disampaikan melalui nomor telepon call center <b>0812 4201 2228</b></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. Perpres No.25 tahun 2008 tentang persyaratan dan tata cara pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil.</p> <p>b. UU No.24 tahun 2013 tentang perubahan UU No.23 tahun 2006 tentang administrasi kependudukan.</p> <p>c. Permendagri Nomor 61 Tahun 2015 tentang Persyaratan, Ruang Lingkup, Tata Cara Pemberiaan Hak Akses serta Pemanfaatan NIK, Data Kependudukan dan KTP-el</p> <p>d. 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. Blanko</p> <p>c. Komputer, Printer dan Jaringan Internet, server</p> <p>d. AC</p> <p>e. Meja</p> <p>f. Toilet</p> <p>g. Tempat Parkir</p> <p>h. Kotak Saran/Ruangan layanan aduan</p> <p>i. Brosur Pelayanan</p>

3	Fasilitas Pendukung	a. CCTV b. TV c. Media Massa
4	Kompetensi Pelaksana	a. Pendidikan Minimal SMA b. Administrator Data Base Kabupaten. c. Memahami ketentuan 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 Asisten, Sekda, dan Wakil Bupati/Bupati c. Secara fungsional dilakukan oleh pengawas fungsional sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
6.	Jumlah Pelaksana	Min. 3 orang
7.	Jaminan Pelayanan	a. Sepanjang segala persyaratan teknis dan administrasi terpenuhi, pelayanan dapat di berikan 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 memudahkan, cepat mudah, gratis dan mengembirakan
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Evaluasi dilakukan secara berkala minimal setiap 6 bulan sekali melalui survey masyarakat (SKM) b. Evaluasi internal dilakukan melalui rapat internal dipimpin Kepala Dinas minimal setiap 3 bulan sekali.

KORORDINASI	
	PARAF
1. SEKDA	
2. ASISTEN	
3. KADIS PENCAPL.	
4. KABAG HUKUM	
5.	
6.	

**BUPATI KONAWE SELATAN,**



**H. SURUNUDDIN DANGGA**