



PEMERINTAH KOTA SINGKAWANG
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

Jalan Dr. Sutomo Nomor 33 Singkawang 79123
Telepon. (0562) 638342 Faxes : (0562) 638519
Email : disdukcapil@singkawangkota.go.id

KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA SINGKAWANG

NOMOR 30 TAHUN 2022
TENTANG
STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA SINGKAWANG

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA SINGKAWANG,

- Menimbang : a. bahwa untuk melaksanakan ketentuan pasal 1 ayat (1) dan (2) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan, perlu menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Singkawang;
- b. bahwa untuk melaksanakan yang dimaksud sebagaimana dalam huruf a, perlu ditetapkan dengan Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Singkawang.
- Mengingat : 1. Undang-undang Nomor 12 Tahun 2006 tentang Kewarganegaraan Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 63, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4634);
2. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 232, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5475);
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
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 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 Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 sebagaimana telah diubah Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 102, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6354);
6. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 184);
7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 11 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pendataan dan Penerbitan Dokumen Kependudukan bagi Penduduk Rentan Administrasi Kependudukan;
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 74 Tahun 2015 tentang Tata Cara Perubahan Elemen Data Penduduk Dalam Kartu Tanda Penduduk Elektronik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 1766);
10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2016 tentang Kartu Identitas Anak (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 80);
11. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2016 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan secara nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 256);
12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring;
13. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1789);
14. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku yang digunakan dalam Administrasi Kependudukan;
15. Peraturan Daerah Kota Singkawang Nomor 3 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Lembaran Daerah Kota Singkawang Nomor 4 Tahun 2016 Tambahan Lembaran Daerah Kota Singkawang Nomor 51);

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan :
- KESATU : Standar Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Singkawang dengan rincian sebagaimana tercantum dalam lampiran yang merupakan satu kesatuan dan bagian yang tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KEDUA : Standar Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Singkawang sebagaimana dalam Diktum KESATU meliputi :
- 1) Standar Pelayanan Pencatatan Biodata
 - 2) Standar Pelayanan Penerbitan KTP-Elektronik
 - 3) Standar Pelayanan Penerbitan Kartu Keluarga (KK)
 - 4) Standar Pelayanan Penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA)
 - 5) Standar Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Pindah
 - 6) Standar Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Datang
 - 7) Standar Pelayanan Pendataan Penduduk Rentan Administrasi Kependudukan
 - 8) Standar Pelayanan Legalisasi Dokumen Kependudukan
 - 9) Standar Pelayanan Pencatatan Kelahiran
 - 10) Standar Pelayanan Pencatatan Lahir Mati
 - 11) Standar Pelayanan Pencatatan Perkawinan
 - 12) Standar Pelayanan Pencatatan Kematian
 - 13) Standar Pelayanan Pelaporan Perkawinan WNI di Luar Wilayah NKRI
 - 14) Standar Pelayanan Pencatatan Pembatalan Perkawinan
 - 15) Standar Pelayanan Pencatatan Perceraian
 - 16) Standar Pelayanan Pencatatan Pembatalan Perceraian
 - 17) Standar Pelayanan Pencatatan Perubahan Nama Penduduk
 - 18) Standar Pelayanan Pencatatan Pembedulan Akta Pencatatan Sipil dengan Permohonan dari Subjek Akta di Wilayah NKRI (Pembedulan Nama)
 - 19) Standar Pelayanan Pencatatan Pembedulan Akta Pencatatan Sipil dengan Permohonan dari Subjek Akta di Wilayah NKRI
 - 20) Standar Pelayanan Pencatatan Peristiwa Penting Lainnya bagi Penduduk
 - 21) Standar Pelayanan Pencatatan Pembatalan Akta Pencatatan Sipil Bagi Penduduk
 - 22) Standar Pelayanan Pencatatan Pengangkatan Anak
 - 23) Standar Pelayanan Pencatatan Pengakuan Anak
 - 24) Standar Pelayanan Pencatatan Pengesahan Anak
 - 25) Standar Pelayanan Pencatatan Perubahan Status Kewarganegaraan WNA menjadi WNI di Wilayah NKRI

- 26) Standar Pelayanan Pencatatan Anak Berkewarganegaraan Ganda (ABG)
- 27) Standar Pelayanan Layanan Data atau Informasi Administrasi Kependudukan
- 28) Standar Pelayanan Perjanjian
- KETIGA : Standar pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Diktum Kedua dipergunakan sebagai acuan yang dilaksanakan oleh Penyelenggara dan Pelaksana dalam penilaian kinerja pelayanan oleh Kepala Penyelenggara, Aparat Pengawas dan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- KEEMPAT : Segala biaya yang timbul akibat ditetapkannya Keputusan ini, dibebankan kepada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Singkawang.
- KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan keputusan ini akan diadakan perbaikan seperlunya.

Ditetapkan di Singkawang

Pada tanggal 4 Juli 2022

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA SINGKAWANG



DESON LINGGA, SH
Pembantu Utama Muda
NIP. 19630110 198303 1 008

LAMPIRAN 1
 KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
 KOTA SINGKAWANG
 NOMOR 30 TAHUN 2022
 TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS KEPENDUDUKAN
 DAN PENCATATAN SIPIL KOTA SINGKAWANG
 TANGGAL 4 Juli 2022

Standar Pelayanan Pencatatan Penerbitan Biodata Penduduk

1). Komponen Service Delivery		
No	Unsur	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<p>a) Pencatatan Penerbitan Biodata Penduduk WNI di wilayah NKRI (Pasal 4 Perpres 96 Tahun 2018) :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Formulir pelaporan yang telah diisi lengkap; 2) Surat pengantar dari Rukun Tetangga (RT); 3) Dokumen atau bukti peristiwa kependudukan/ peristiwa penting seperti : buku nikah/kutipan akta perkawinan, kutipan akta perceraian, dan atau kutipan akta pencatatan sipil terkait lainnya; 4) Bukti Pendidikan terakhir; 5) Surat kuasa dalam pelayanan administrasi kependudukan bila diperlukan. <p>b) Pencatatan Penerbitan Biodata Penduduk WNI yang datang dari Luar Negeri (Pasal 5 Perpres 96 Tahun 2018) :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Formulir pelaporan yang telah diisi lengkap; 2) Dokumen Perjalanan Republik Indonesia; 3) Surat Keterangan Pindah dari Perwakilan Republik Indonesia; 4) Surat Pengantar dari Rukun Tetangga (RT); 5) Dokumen atau bukti peristiwa kependudukan/ peristiwa penting; 6) Bukti Pendidikan terakhir; 7) Surat kuasa dalam pelayanan administrasi kependudukan bila diperlukan. <p>c) Pencatatan Penerbitan Biodata Penduduk Orang Asing (OA) Pemegang KITAS/KITAP (Pasal 6 Perpres 96 Tahun 2018) :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Formulir pelaporan yang telah diisi lengkap; 2) Dokumen Perjalanan; 3) KITAS atau KITAP; 4) Surat kuasa dalam pelayanan administrasi kependudukan bila diperlukan. <p>d) Pencatatan Penerbitan Biodata Penduduk Orang Asing (OA) Pemegang KITAS berubah menjadi KITAP (Pasal 6 Perpres 96 Tahun 2018) :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Formulir pelaporan yang telah diisi lengkap; 2) Dokumen Perjalanan;

			<p>3) Surat Keterangan Tempat Tinggal (SKTT);</p> <p>4) KITAP;</p> <p>5) Kartu Keluarga yang ditumpangangi (jika ada);</p> <p>6) Surat kuasa dalam pelayanan administrasi kependudukan bila diperlukan.</p> <p>e) Pencatatan Penerbitan Perubahan Biodata Penduduk WNI (Pasal 8 Perpres 96 Tahun 2018) :</p> <p>1) Formulir Permohonan yang telah diisi lengkap;</p> <p>2) Dokumen atau bukti perubahan biodata;</p> <p>3) Surat kuasa dalam pelayanan administrasi kependudukan bila diperlukan.</p>
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	:	<p>1) Pemohon datang ke Dinas Dukcapil mengambil nomor antrian;</p> <p>2) Petugas front office memeriksa kelengkapan berkas, menginput pendaftaran dan mencetak resi pengambilan;</p> <p>3) Petugas Operator menginput data sesuai berkas yang lengkap ke dalam aplikasi SIAK dan mencetak Draf Biodata Penduduk;</p> <p>4) Fungsional Analis Kebijakan Ahli Muda Bid. Pendaftaran Penduduk mengoreksi Draf Biodata Penduduk dan menyerahkan kembali ke Operator;</p> <p>5) Petugas operator mengajukan pencetakan biodata penduduk ke Kabid Pendaftaran Penduduk;</p> <p>6) Kabid Pendaftaran Penduduk verifikasi pengajuan Biodata Penduduk untuk selanjutnya divalidasi Kepala Dinas;</p> <p>7) Kepala Dinas memvalidasi pengajuan sertifikasi TTE;</p> <p>8) Petugas operator mencetak Biodata Penduduk dan menyerahkan ke petugas front office;</p> <p>9) Pemohon mengambil Biodata Penduduk ke petugas front office dengan menunjukkan resi pengambilan.</p>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	:	Paling lambat 3 hari kerja, setelah persyaratan dinyatakan lengkap dan valid serta tidak ada gangguan pada jaringan komunikasi data.
4	Biaya/Tarif	:	Sesuai dengan Undang-undang nomor 24 tahun 2013 semua administrasi gratis.
5	Produk Pelayanan	:	Biodata Penduduk
6	Pengelola Pengaduan	:	<p>a. Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dapat dilakukan melalui :</p> <p>1. Tatap muka langsung</p> <p>2. Tertulis/tidak langsung disampaikan ke kotak pengaduan yang disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Singkawang</p> <p>3. Surat ditujukan kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Singkawang Jl. Dr. Sutomo Nomor 33 Kelurahan Pasiran Kec. Singkawang Barat Kota Singkawang Kode Pos 79123</p>

		<p>4. Online (Whatsapp)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Whatsapp : 085386809506 <p>5. Online (Sosial Media dan Website)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Facebook : Dukcapil Singkawang Hebat • Instagram : dukcapilsingkawang • Email : dukcapilsingkawanginfo@gmail.com <p>b. Alur Penanganan Pengaduan</p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph LR A[Pemohon menyampaikan aduan secara lisan/telepon /tertulis] --> B[Pejabat Pengaduan menerima aduan dan memproses pengaduan] B --> C[Pemohon menerima jawaban pengaduan] </pre> </div> <p>c. Jangka Waktu Pengaduan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 1x24 jam 2. Pengaduan sedang, selambat-lambatnya 3x24 jam 3. Pengaduan berat, selambat-lambatnya 7x24 jam
--	--	---

2). Komponen Manufacturing		
No	Unsur	Uraian
1	Dasar Hukum	: <ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 sebagaimana telah diubah Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan; 4. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring; 7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku yang digunakan dalam Administrasi Kependudukan;

			9. Peraturan Daerah Kota Singkawang Nomor 3 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;
2	Sarana dan Prasarana	:	<p>Sarana dan prasarana yang dimiliki yaitu :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Komputer • Printer • Ruang kerja • Meja Kerja • Kursi Kerja • Meja Front Office dan Informasi • AC • Toilet • Jaringan Internet • Tempat duduk mengantri • Jalan khusus utk difabel • Ruang laktasi • Server • Ruang Tunggu • Musola • Area Bermain Anak • Ruang Perekaman dan Konsultasi • Ruang Pengaduan • Mesin dan Monitor Antrian • Kursi Roda • Loket khusus untuk difabel
3	Kompetensi Pelaksana	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki pengetahuan tentang peraturan perundang-undangan yang terkait; 2. Memiliki pengetahuan tentang tata Kelola pemerintahan yang baik; 3. Mampu berkomunikasi baik lisan maupun tertulis; 4. Mampu berkoordinasi dengan efektif dan efisien; 5. Mampu memahami SOP; 6. Mampu berkerja sama dalam tim; 7. Mampu mengoperasikan komputer dan mampu menguasai pengetahuan teknis.
4	Pengawasan Internal	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk 2. Kepala Dinas
5	Pelaksana	:	Petugas front office, Operato, Fungsional Analis Kebijakan Ahli Muda Bid. Pendaftaran Penduduk, Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk, dan Kepala Dinas.
6	Jaminan Pelayanan	:	Diwujudkan dalam kualitas layanan dan produk pelayanan yang sesuai standar operasional prosedur (SOP).

7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jaminan kerahasiaan data kependudukan 2. Jaminan kerahasiaan dokumen kependudukan 3. Dokumen kependudukan dijamin keasliannya 4. Dijamin tidak ada intervensi dari pihak manapun yang merugikan pemohon dan pelaksana pelayanan 5. Seluruh pelayanan bebas biaya.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi pelaksana akan dilakukan minimal 2 kali dalam 1 tahun untuk selanjutnya dilakukan perbaikan.

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA SINGKAWANG

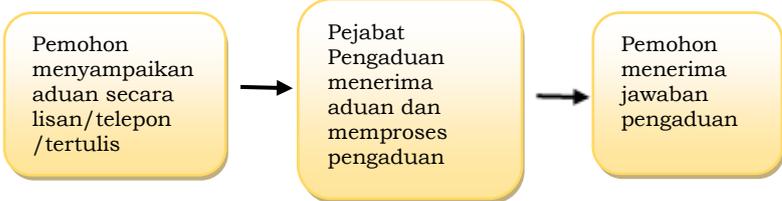


LAMPIRAN 2
 KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
 KOTA SINGKAWANG
 NOMOR 30 TAHUN 2022
 TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS KEPENDUDUKAN
 DAN PENCATATAN SIPIL KOTA SINGKAWANG
 TANGGAL 4 Juli 2022

Standar Pelayanan Penerbitan KTP-Elektronik

1). Komponen Service Delivery		
No	Unsur	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<p>a) Penerbitan KTP-el Baru Bagi Penduduk WNI (Pasal 15 Perpres 96 Tahun 2018) :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Telah berusia 17 (tujuh belas) tahun, sudah kawin, atau pernah kawin; 2) Kartu Keluarga (KK); 3) Surat kuasa dalam pelayanan administrasi kependudukan bila diperlukan. <p>b) Penerbitan KTP-el Baru Bagi Penduduk Orang Asing (OA) Pemegang KITAP (Pasal 16 Perpres 96 Tahun 2018) :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Formulir Permohonan yang telah diisi lengkap; 2) Telah berusia 17 (tujuh belas) tahun, sudah kawin atau pernah kawin; 3) Kartu Keluarga (KK); 4) Dokumen Perjalanan; 5) KITAP; 6) Surat kuasa dalam pelayanan administrasi kependudukan bila diperlukan. <p>c) Penerbitan KTP-el karena pindah datang (Pasal 17 Perpres 96 Tahun 2018) :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Formulir permohonan yang telah diisi lengkap; 2) Surat keterangan pindah dari daerah asal; 3) KTP-el yang lama; 4) Kartu Keluarga (KK); 5) Dokumen Perjalanan; 6) KITAP bagi Orang Asing (OA); 7) Surat kuasa dalam pelayanan administrasi kependudukan bila diperlukan. <p>d) Penerbitan KTP-el karena Perubahan Data (Pasal 19 Perpres 96 Tahun 2018) :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Formulir permohonan yang telah diisi lengkap; 2) Kartu Keluarga (KK); 3) KTP-el yang lama; 4) Dokumen Perjalanan; 5) KITAP bagi Orang Asing (OA); 6) Surat Keterangan/Bukti perubahan kependudukan dan peristiwa penting;

		<p>7) Surat kuasa dalam pelayanan administrasi kependudukan bila diperlukan.</p> <p>e) Penerbitan KTP-el karena perpanjangan bagi Penduduk Orang Asing yang memiliki KITAP (Pasal 20 Perpres 96 Tahun 2018) :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Formulir permohonan yang telah diisi lengkap; 2) Kartu Keluarga (KK); 3) KTP-el yang lama; 4) Dokumen Perjalanan; 5) KITAP; 6) Surat kuasa dalam pelayanan administrasi kependudukan bila diperlukan. <p>f) Penerbitan KTP-el karena Hilang (Pasal 21 Perpres 96 Tahun 2018) :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Formulir permohonan yang telah diisi lengkap; 2) Surat keterangan hilang dari kepolisian; 3) Kartu Keluarga (KK); 4) Dokumen Perjalanan Republik Indonesia atau Dokumen Perjalanan; 5) KITAP bagi Orang Asing (OA); 6) Surat kuasa dalam pelayanan administrasi kependudukan bila diperlukan. <p>g) Penerbitan KTP-el karena Rusak (Pasal 21 Perpres 96 Tahun 2018) :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Formulir permohonan yang telah diisi lengkap; 2) KTP-el yang rusak; 3) Kartu Keluarga (KK); 4) Dokumen Perjalanan Republik Indonesia atau Dokumen Perjalanan; 5) KITAP bagi Orang Asing (OA); 6) Surat kuasa dalam pelayanan administrasi kependudukan bila diperlukan. <p>h) Penerbitan KTP-el Baru di Luar Domisili (Pasal 22 Perpres 96 Tahun 2018) :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Formulir permohonan yang telah diisi lengkap; 2) Tidak melakukan perubahan data penduduk; 3) Kartu Keluarga (KK); 4) Surat kuasa dalam pelayanan administrasi kependudukan bila diperlukan.
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur :	<ol style="list-style-type: none"> 1) Pemohon datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan membawa berkas permohonan lengkap dengan persyaratannya; 2) Pemohon mengambil nomor antrian; 3) Pemeriksaan berkas/dokumen kelengkapan persyaratan; 4) Jika berkas/dokumen permohonan tidak memenuhi syarat administrasi maka permohonan akan

			<p>dikembalikan/ditolak;</p> <p>5) Proses Pengentrian data ke SIAK;</p> <p>6) Perekaman (jika belum melakukan perekaman)</p> <p>7) Pemohon mengambil Kartu Tanda Penduduk sesuai dengan jadwal yang tercantum dalam resi/bukti pengambilan.</p>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	:	Paling lambat 3 hari kerja, setelah persyaratan dinyatakan lengkap dan valid serta tidak ada gangguan pada jaringan komunikasi data.
4	Biaya/Tarif	:	Sesuai dengan Undang-undang nomor 24 tahun 2013 semua administrasi gratis.
5	Produk Pelayanan	:	KTP - Elektronik
6	Pengelola Pengaduan	:	<p>a. Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dapat dilakukan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tatap muka langsung 2. Tertulis/tidak langsung disampaikan ke kotak pengaduan yang disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Singkawang 3. Surat ditujukan kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Singkawang Jl. Dr. Sutomo Nomor 33 Kelurahan Pasiran Kec. Singkawang Barat Kota Singkawang Kode Pos 79123 4. Online (Whatsapp) <ul style="list-style-type: none"> •Whatsapp : 085386809506 5. Online (Sosial Media dan Website) <ul style="list-style-type: none"> •Facebook : Dukcapil Singkawang Hebat •Instagram : dukcapilsingkawang •Email : dukcapilsingkawanginfo@gmail.com <p>b. Alur Penanganan Pengaduan</p>  <pre> graph LR A[Pemohon menyampaikan aduan secara lisan/telepon/tertulis] --> B[Pejabat Pengaduan menerima aduan dan memproses pengaduan] B --> C[Pemohon menerima jawaban pengaduan] </pre> <p>c. Jangka Waktu Pengaduan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 1x24 jam 2. Pengaduan sedang, selambat-lambatnya 3x24 jam 3. Pengaduan berat, selambat-lambatnya 7x24 jam

2). Komponen Manufacturing

No	Unsur	Uraian
1	Dasar Hukum	: <ol style="list-style-type: none">1. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2006 tentang Kewarganegaraan Republik Indonesia;2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;3. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 sebagaimana telah diubah Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan;5. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 74 Tahun 2015 tentang Tata Cara Perubahan Elemen Data Penduduk Dalam Kartu Tanda Penduduk Elektronik;8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2016 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan secara nasional;9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring;10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;11. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku yang digunakan dalam Administrasi Kependudukan;12. Peraturan Daerah Kota Singkawang Nomor 3 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;
2	Sarana dan Prasarana	: Sarana dan prasarana yang dimiliki yaitu : <ul style="list-style-type: none">• Komputer• Printer• Ruang kerja• Meja Kerja• Kursi Kerja• Meja Front Office dan Informasi• AC• Toilet• Jaringan Internet• Tempat duduk mengantri• Jalan khusus utk difabel

			<ul style="list-style-type: none"> • Ruang laktasi • Server • Ruang Tunggu • Musola • Area Bermain Anak • Ruang Perekaman dan Konsultasi • Ruang Pengaduan • Mesin dan Monitor Antrian • Kursi Roda • Loker khusus untuk difabel
3	Kompetensi Pelaksana	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki pengetahuan tentang peraturan perundang-undangan yang terkait; 2. Memiliki pengetahuan tentang tata Kelola pemerintahan yang baik; 3. Mampu berkomunikasi baik lisan maupun tertulis; 4. Mampu berkoordinasi dengan efektif dan efisien; 5. Mampu memahami SOP; 6. Mampu berkerja sama dalam tim; 7. Mampu mengoperasikan komputer dan mampu menguasai pengetahuan teknis.
4	Pengawasan Internal	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk 2. Kepala Dinas
5	Pelaksana	:	Petugas front office, operator, Fungsional Analis Kebijakan Ahli Muda Bid. Pendaftaran Penduduk, Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk, dan Kepala Dinas.
6	Jaminan Pelayanan	:	Diwujudkan dalam kualitas layanan dan produk pelayanan yang sesuai standar operasional prosedur (SOP).
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan		<ol style="list-style-type: none"> 1. Jaminan kerahasiaan data kependudukan 2. Jaminan kerahasiaan dokumen kependudukan 3. Dokumen kependudukan dijamin keasliannya 4. Dijamin tidak ada intervensi dari pihak manapun yang merugikan pemohon dan pelaksana pelayanan 5. Seluruh pelayanan bebas biaya.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana		Evaluasi pelaksana akan dilakukan minimal 2 kali dalam 1 tahun untuk selanjutnya dilakukan perbaikan.

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA SINGKAWANG



DESON LINGGA, SH

Pembina Utama Muda

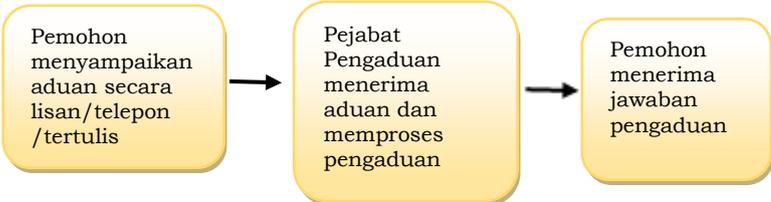
NIP. 19630110 198303 1 008

LAMPIRAN 3
 KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
 KOTA SINGKAWANG
 NOMOR 30 TAHUN 2022
 TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS KEPENDUDUKAN
 DAN PENCATATAN SIPIL KOTA SINGKAWANG
 TANGGAL 4 Juli 2022

Standar Pelayanan Penerbitan Kartu Keluarga (KK)

1). Komponen Service Delivery		
No	Unsur	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<p>a) Penerbitan Kartu Keluarga (KK) Baru Untuk Penduduk WNI (Pasal 11 Perpres Nomor 96 Tahun 2018) :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Formulir permohonan yang telah diisi lengkap; 2) Kutipan akta nikah/perkawinan atau kutipan akta perceraian; 3) Surat keterangan pindah/surat keterangan pindah datang bagi penduduk yang pindah dalam wilayah NKRI; 4) SKPLN yang diterbitkan oleh Disdukcapil Kabupaten/Kota bagi WNI yang datang dari Luar Wilayah NKRI karena pindah; 5) Surat keterangan pengganti tanda identitas bagi Penduduk rentan administrasi kependudukan; 6) Petikan keputusan presiden tentang pewarganegaraan dan berita acara pengucapan sumpah atau pernyataan janji setia bagi penduduk WNI yang semula berkewarganegaraan asing atau petikan keputusan Menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang hukum tentang perubahan status kewarganegaraan. <p>b) Penerbitan Kartu Keluarga (KK) Baru untuk Penduduk Orang Asing (Pasal 11 Perpres Nomor 96 Tahun 2018) :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Formulir permohonan yang telah diisi lengkap; 2) KITAP; 3) Kutipan akta nikah/perkawinan atau kutipan akta perceraian atau sejenisnya; 4) Surat keterangan pindah bagi penduduk yang pindah dalam wilayah NKRI. <p>c) Penerbitan Kartu Keluarga (KK) karena perubahan data (Pasal 12 Perpres Nomor 96 Tahun 2018) :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Formulir permohonan yang telah diisi lengkap; 2) Kartu Keluarga (KK) Lama; 3) Surat keterangan/bukti perubahan peristiwa kependudukan dan peristiwa penting. <p>d) Penerbitan Kartu Keluarga (KK) karena hilang (Pasal 13 Perpres Nomor 96 Tahun 2018) :</p>

			<p>1) Formulir permohonan yang telah diisi lengkap; 2) Surat keterangan hilang dari kepolisian; 3) KTP-elektronik; 4) KITAP bagi Orang Asing.</p> <p>e) Penerbitan Kartu Keluarga (KK) karena Rusak (Pasal 13 Perpres Nomor 96 Tahun 2018) :</p> <p>1) Formulir permohonan yang telah diisi lengkap; 2) Kartu Keluarga (KK) yang rusak; 3) KTP-elektronik; 4) KITAP bagi Orang Asing.</p>
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon datang ke Dinas Dukcapil mengambil nomor antrian; 2. Petugas front office memeriksa kelengkapan berkas, menginput pendaftaran dan mencetak resi pengambilan; 3. Petugas Operator menginput data sesuai berkas yang lengkap ke dalam aplikasi SIAK dan mencetak Draf Kartu Keluarga; 4. Fungsional Analisis Kebijakan Ahli Muda Bid. Pendaftaran Penduduk mengoreksi Draf Kartu Keluarga dan menyerahkan kembali ke Operator; 5. Petugas operator mengajukan pencetakan Kartu Keluarga ke Kabid Pendaftaran Penduduk; 6. Kabid Pendaftaran Penduduk verifikasi pengajuan Kartu Keluarga untuk selanjutnya divalidasi Kepala Dinas; 7. Kepala Dinas memvalidasi pengajuan sertifikasi TTE; 8. Petugas operator mencetak Kartu Keluarga dan menyerahkan ke petugas front office; 9. Pemohon mengambil Kartu Keluarga ke petugas front office dengan menunjukkan resi pengambilan.
3	Jangka Waktu Penyelesaian	:	Paling lambat 3 hari kerja, setelah persyaratan dinyatakan lengkap dan valid serta tidak ada gangguan pada jaringan komunikasi data.
4	Biaya/Tarif	:	Sesuai dengan Undang-undang nomor 24 tahun 2013 semua administrasi gratis.
5	Produk Pelayanan	:	Kartu Keluarga
6	Pengelola Pengaduan	:	<p>a. Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dapat dilakukan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tatap muka langsung 2. Tertulis/tidak langsung disampaikan ke kotak pengaduan yang disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Singkawang 3. Surat ditujukan kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Singkawang Jl. Dr. Sutomo Nomor 33 Kelurahan Pasiran Kec. Singkawang Barat Kota Singkawang Kode Pos 79123 4. Online (Whatsapp)

		<ul style="list-style-type: none"> •Whatsapp : 085386809506 <p>5. Online (Sosial Media dan Website)</p> <ul style="list-style-type: none"> •Facebook : Dukcapil Singkawang Hebat •Instagram : dukcapilsingkawang •Email : dukcapilsingkawanginfo@gmail.com <p>b. Alur Penanganan Pengaduan</p>  <pre> graph LR A[Pemohon menyampaikan aduan secara lisan/telepon /tertulis] --> B[Pejabat Pengaduan menerima aduan dan memproses pengaduan] B --> C[Pemohon menerima jawaban pengaduan] </pre> <p>c. Jangka Waktu Pengaduan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 1x24 jam 2. Pengaduan sedang, selambat-lambatnya 3x24 jam 3. Pengaduan berat, selambat-lambatnya 7x24 jam
--	--	---

2). Komponen Manufacturing		
No	Unsur	Uraian
1	Dasar Hukum	: <ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2006 tentang Kewarganegaraan Republik Indonesia; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 sebagaimana telah diubah Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan; 5. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 74 Tahun 2015 tentang Tata Cara Perubahan Elemen Data Penduduk Dalam Kartu Tanda Penduduk Elektronik; 8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2016 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan secara nasional;

		<ol style="list-style-type: none"> 9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring; 10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 11. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku yang digunakan dalam Administrasi Kependudukan; 12. Peraturan Daerah Kota Singkawang Nomor 3 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;
2	Sarana dan Prasarana	<p>: Sarana dan prasarana yang dimiliki yaitu :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sarana dan prasarana yang dimiliki yaitu : • Komputer • Printer • Ruangan kerja • Meja Kerja • Kursi Kerja • Meja Front Office dan Informasi • AC • Toilet • Jaringan Internet • Tempat duduk mengantri • Jalan khusus utk difabel • Ruangan laktasi • Server • Ruang Tunggu • Musola • Area Bermain Anak • Ruang Perekaman dan Konsultasi • Ruangan Pengaduan • Mesin dan Monitor Antrian • Kursi Roda • Loker khusus untuk difabel
3	Kompetensi Pelaksana	<p>: </p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki pengetahuan tentang peraturan perundang-undangan yang terkait; 2. Memiliki pengetahuan tentang tata Kelola pemerintahan yang baik; 3. Mampu berkomunikasi baik lisan maupun tertulis; 4. Mampu berkoordinasi dengan efektif dan efisien; 5. Mampu memahami SOP; 6. Mampu berkerja sama dalam tim; 7. Mampu mengoperasikan komputer dan mampu menguasai pengetahuan teknis.

4	Pengawasan Internal	:	1. Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk 2. Kepala Dinas
5	Pelaksana	:	Petugas front office, operator, Fungsional Analis Kebijakan Ahli Muda Bid. Pendaftaran Penduduk, Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk, dan Kepala Dinas.
6	Jaminan Pelayanan	:	Diwujudkan dalam kualitas layanan dan produk pelayanan yang sesuai standar operasional prosedur (SOP).
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	:	1. Jaminan kerahasiaan data kependudukan 2. Jaminan kerahasiaan dokumen kependudukan 3. Dokumen kependudukan dijamin keasliannya 4. Dijamin tidak ada intervensi dari pihak manapun yang merugikan pemohon dan pelaksana pelayanan 5. Seluruh pelayanan bebas biaya.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	Evaluasi pelaksana akan dilakukan minimal 2 kali dalam 1 tahun untuk selanjutnya dilakukan perbaikan.

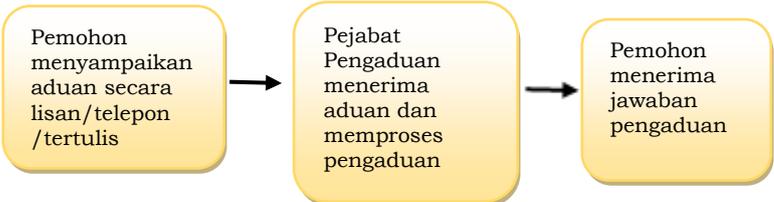
KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA SINGKAWANG



LAMPIRAN 4
 KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
 KOTA SINGKAWANG
 NOMOR 30 TAHUN 2022
 TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS KEPENDUDUKAN
 DAN PENCATATAN SIPIL KOTA SINGKAWANG
 TANGGAL 4 Juli 2022

Standar Pelayanan Penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA)

1). Komponen Service Delivery		
No	Unsur	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<p>a) Penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA) baru bagi WNI (Permendagri Nomor 2 Tahun 2016) :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Formulir permohonan yang telah diisi lengkap; 2) Fotocopy kutipan akta kelahiran; 3) Kartu Keluarga (KK) asli orang tua/wali; 4) KTP-elektronik asli kedua orang tua/wali; 5) Pas photo berwarna ukuran 2x3 (2 lembar) untuk anak usia > 5 tahun. <p>b) Penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA) baru bagi Orang Asing (Permendagri Nomor 2 Tahun 2016):</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Formulir permohonan yang telah diisi lengkap; 2) Pasport dan KITAP; 3) Kartu Keluarga (KK) asli orang tua/wali; 4) KTP-elektronik asli kedua orang tua/wali; 5) Pas Photo berwarna ukuran 2x3 (2 lembar) untuk anak usia > 5 tahun. <p>c) Penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA) karena hilang (Permendagri Nomor 2 Tahun 2016) :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Formulir permohonan yang telah diisi lengkap; 2) Surat keterangan hilang dari kepolisian; 3) Kartu keluarga (KK); 4) Dokumen perjalanan dan KITAP bagi Orang Asing. <p>d) Penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA) karena rusak (Permendagri Nomor 2 Tahun 2016) :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Formulir permohonan yang telah diisi lengkap; 2) Kartu Identitas Anak (KIA) yang rusak; 3) Kartu Keluarga (KK); 4) Dokumen perjalanan dan KITAP orang asing. <p>e) Penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA) karena pindah (Permendagri Nomor 2 Tahun 2016) :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Formulir permohonan yang telah diisi lengkap; 2) SKPWNI; 3) Kartu Keluarga (KK); 4) Dokumen Perjalanan dan KITAP bagi Orang Asing.

2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon datang ke Dinas Dukcapil mengambil nomor antrian; 2. Petugas front office memeriksa kelengkapan berkas, menginput pendaftaran dan mencetak resi pengambilan; 3. Petugas Operator melakukan entry data ke rekap pencetakan KIA; 4. Dokumen kependudukan di verifikasi dan validasi oleh Fungsional Analisis Kebijakan Ahli Muda Bid. Pendaftaran Penduduk dan Kabid Pendaftaran Penduduk; 5. Petugas operator mencetak KIA berdasarkan rekap data KIA; 6. KIA diserahkan ke petugas front office; 7. Pemohon mengambil Kartu Identitas Anak (KIA) ke petugas front office dengan menunjukkan resi pengambilan.
3	Jangka Waktu Penyelesaian	:	Paling lambat 3 hari kerja, setelah persyaratan dinyatakan lengkap dan valid serta tidak ada gangguan pada jaringan komunikasi data.
4	Biaya/Tarif	:	Sesuai dengan Undang-undang nomor 24 tahun 2013 semua administrasi gratis.
5	Produk Pelayanan	:	Kartu Identitas Anak (KIA)
6	Pengelola Pengaduan	:	<p>a. Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dapat dilakukan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tatap muka langsung 2. Tertulis/tidak langsung disampaikan ke kotak pengaduan yang disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Singkawang 3. Surat ditujukan kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Singkawang Jl. Dr. Sutomo Nomor 33 Kelurahan Pasiran Kec. Singkawang Barat Kota Singkawang Kode Pos 79123 4. Online (Whatsapp) <ul style="list-style-type: none"> •Whatsapp : 085386809506 5. Online (Sosial Media dan Website) <ul style="list-style-type: none"> •Facebook : Dukcapil Singkawang Hebat •Instagram : dukcapilsingkawang •Email : dukcapilsingkawanginfo@gmail.com <p>b. Alur Penanganan Pengaduan</p>  <pre> graph LR A[Pemohon menyampaikan aduan secara lisan/telepon/tertulis] --> B[Pejabat Pengaduan menerima aduan dan memproses pengaduan] B --> C[Pemohon menerima jawaban pengaduan] </pre> <p>c. Jangka Waktu Pengaduan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 1x24 jam 2. Pengaduan sedang, selambat-lambatnya 3x24 jam 3. Pengaduan berat, selambat-lambatnya 7x24 jam

2). Komponen Manufacturing

No	Unsur	Uraian
1	Dasar Hukum	: <ol style="list-style-type: none">1. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2006 tentang Kewarganegaraan Republik Indonesia;2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;3. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 sebagaimana telah diubah Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan;5. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2016 tentang Kartu Identitas Anak;8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring;9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku yang digunakan dalam Administrasi Kependudukan;11. Peraturan Daerah Kota Singkawang Nomor 3 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;
2	Sarana dan Prasarana	: Sarana dan prasarana yang dimiliki yaitu : <ul style="list-style-type: none">• Komputer• Printer• Ruangan kerja• Meja Kerja• Kursi Kerja• Meja Front Office dan Informasi• AC• Toilet• Jaringan Internet• Tempat duduk mengantri• Jalan khusus utk difabel• Ruangan laktasi

			<ul style="list-style-type: none"> • Server • Ruang Tunggu • Musola • Area Bermain Anak • Ruang Perekaman dan Konsultasi • Ruangan Pengaduan • Mesin dan Monitor Antrian • Kursi Roda • Loker khusus untuk difabel
3	Kompetensi Pelaksana	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki pengetahuan tentang peraturan perundang-undangan yang terkait; 2. Memiliki pengetahuan tentang tata Kelola pemerintahan yang baik; 3. Mampu berkomunikasi baik lisan maupun tertulis; 4. Mampu berkoordinasi dengan efektif dan efisien; 5. Mampu memahami SOP; 6. Mampu berkerja sama dalam tim; 7. Mampu mengoperasikan komputer dan mampu menguasai pengetahuan teknis.
4	Pengawasan Internal	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk 2. Kepala Dinas
5	Pelaksana	:	Petugas front office, operator, Fungsional Analis Kebijakan Ahli Muda Bid. Pendaftaran Penduduk, Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk, dan Kepala Dinas.
6	Jaminan Pelayanan	:	Diwujudkan dalam kualitas layanan dan produk pelayanan yang sesuai standar operasional prosedur (SOP).
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jaminan kerahasiaan data kependudukan 2. Jaminan kerahasiaan dokumen kependudukan 3. Dokumen kependudukan dijamin keasliannya 4. Dijamin tidak ada intervensi dari pihak manapun yang merugikan pemohon dan pelaksana pelayanan 5. Seluruh pelayanan bebas biaya.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana		Evaluasi pelaksana akan dilakukan minimal 2 kali dalam 1 tahun untuk selanjutnya dilakukan perbaikan.

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA SINGKAWANG



DESON LINGGA, SH

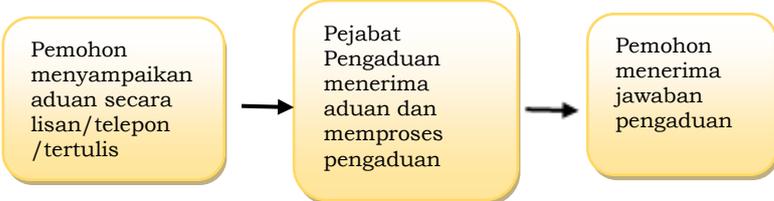
Pembina Utama Muda

NIP. 9630110 198303 1 008

LAMPIRAN 5
 KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
 KOTA SINGKAWANG
 NOMOR 30 TAHUN 2022
 TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS KEPENDUDUKAN
 DAN PENCATATAN SIPIL KOTA SINGKAWANG
 TANGGAL 4 Juli 2022

Standar Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Pindah

1). Komponen Service Delivery			
No	Unsur		Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	:	<p>a) Penerbitan Surat Keterangan Pindah (Pasal 25 dan 27 Perpres Nomor 96 Tahun 2018) :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Formulir permohonan yang telah diisi lengkap; 2) KTP-elektronik asli/SKTT bagi Orang Asing Pemegang KITAS; 3) Kartu Keluarga (KK) asli; 4) Dokumen perjalanan dan KITAP/KITAS bagi Orang Asing. <p>b) Penerbitan Surat Keterangan Pindah karena Transmigrasi (Pasal 26 Perpres Nomor 96 Tahun 2018):</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Formulir permohonan yang telah diisi lengkap; 2) Kartu Keluarga (KK) asli; 3) Kartu seleksi calon transmigran; 4) Surat pemberitahuan pemberangkatan. <p>c) Penerbitan Surat Keterangan Pindah Ke Luar Negeri untuk Menetap (Pasal 28 Perpres Nomor 96 Tahun 2018) :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Formulir permohonan yang telah diisi lengkap; 2) Kartu Keluarga (KK) asli; 3) KTP-elektronik.
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon datang ke Dinas Dukcapil mengambil nomor antrian; 2. Petugas front office memeriksa kelengkapan berkas, menginput pendaftaran dan mencetak resi pengambilan; 3. Petugas Operator memproses konsep surat pindah keluar ; 4. Fungsional Analis Kebijakan Ahli Muda Bid. Pendaftaran Penduduk mengoreksi surat keterangan pindah; 5. Petugas operator mengajukan pencetakan Surat Keterangan Pindah ke Kabid Pendaftaran Penduduk;

			<p>6. Kabid Pendaftaran Penduduk verifikasi pengajuan Surat Keterangan Pindah untuk selanjutnya divalidasi Kepala Dinas;</p> <p>7. Kepala Dinas memvalidasi pengajuan sertifikasi TTE;</p> <p>8. Petugas operator mencetak Surat Keterangan Pindah dan menyerahkan ke petugas front office;</p> <p>9. Pemohon mengambil Surat Keterangan Pindah ke petugas front office dengan menunjukkan resi pengambilan.</p>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	:	Paling lambat 3 hari kerja, setelah persyaratan dinyatakan lengkap dan valid serta tidak ada gangguan pada jaringan komunikasi data.
4	Biaya/Tarif	:	Sesuai dengan Undang-undang nomor 24 tahun 2013 semua administrasi gratis.
5	Produk Pelayanan	:	<ul style="list-style-type: none"> - SKPWN - SKPLN
6	Pengelola Pengaduan	:	<p>a. Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dapat dilakukan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tatap muka langsung 2. Tertulis/tidak langsung disampaikan ke kotak pengaduan yang disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Singkawang 3. Surat ditujukan kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Singkawang Jl. Dr. Sutomo Nomor 33 Kelurahan Pasiran Kec. Singkawang Barat Kota Singkawang Kode Pos 79123 4. Online (Whatsapp) <ul style="list-style-type: none"> •Whatsapp : 085386809506 5. Online (Sosial Media dan Website) <ul style="list-style-type: none"> •Facebook : Dukcapil Singkawang Hebat •Instagram : dukcapilsingkawang •Email : dukcapilsingkawanginfo@gmail.com <p>b. Alur Penanganan Pengaduan</p>  <pre> graph LR A[Pemohon menyampaikan aduan secara lisan/telepon/tertulis] --> B[Pejabat Pengaduan menerima aduan dan memproses pengaduan] B --> C[Pemohon menerima jawaban pengaduan] </pre> <p>c. Jangka Waktu Pengaduan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 1x24 jam 2. Pengaduan sedang, selambat-lambatnya 3x24 jam 3. Pengaduan berat, selambat-lambatnya 7x24 jam

2). Komponen Manufacturing

No	Unsur	Uraian
1	Dasar Hukum	: <ol style="list-style-type: none">1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;2. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 sebagaimana telah diubah Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan;4. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring;7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku yang digunakan dalam Administrasi Kependudukan;9. Peraturan Daerah Kota Singkawang Nomor 3 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;
2	Sarana dan Prasarana	: Sarana dan prasarana yang dimiliki yaitu : <ul style="list-style-type: none">• Komputer• Printer• Ruangan kerja• Meja Kerja• Kursi Kerja• Meja Front Office dan Informasi• AC• Toilet• Jaringan Internet• Tempat duduk mengantri• Jalan khusus utk difabel• Ruangan laktasi• Server• Ruang Tunggu• Musola

		<ul style="list-style-type: none"> • Area Bermain Anak • Ruang Perekaman dan Konsultasi • Ruangan Pengaduan • Mesin dan Monitor Antrian • Kursi Roda • Loker khusus untuk difabel
3	Kompetensi Pelaksana	: <ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki pengetahuan tentang peraturan perundang-undangan yang terkait; 2. Memiliki pengetahuan tentang tata Kelola pemerintahan yang baik; 3. Mampu berkomunikasi baik lisan maupun tertulis; 4. Mampu berkoordinasi dengan efektif dan efisien; 5. Mampu memahami SOP; 6. Mampu berkerja sama dalam tim; 7. Mampu mengoperasikan komputer dan mampu menguasai pengetahuan teknis.
4	Pengawasan Internal	: <ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk 2. Kepala Dinas
5	Pelaksana	: Petugas front office, operator, Fungsional Analis Kebijakan Ahli Muda Bid. Pendaftaran Penduduk, Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk, dan Kepala Dinas.
6	Jaminan Pelayanan	: Diwujudkan dalam kualitas layanan dan produk pelayanan yang sesuai standar operasional prosedur (SOP).
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jaminan kerahasiaan data kependudukan 2. Jaminan kerahasiaan dokumen kependudukan 3. Dokumen kependudukan dijamin keasliannya 4. Dijamin tidak ada intervensi dari pihak manapun yang merugikan pemohon dan pelaksana pelayanan 5. Seluruh pelayanan bebas biaya.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi pelaksana akan dilakukan minimal 2 kali dalam 1 tahun untuk selanjutnya dilakukan perbaikan.

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA SINGKAWANG



DESON LINGGA, SH

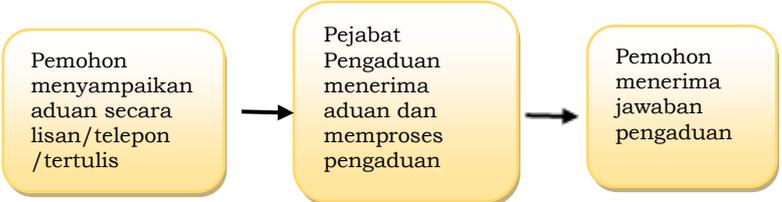
Pembina Utama Muda

NIP. 19630110 198303 1 008

LAMPIRAN 6
 KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
 KOTA SINGKAWANG
 NOMOR 30 TAHUN 2022
 TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS KEPENDUDUKAN
 DAN PENCATATAN SIPIL KOTA SINGKAWANG
 TANGGAL 4 Juli 2022

Standar Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Datang

1). Komponen Service Delivery		
No	Unsur	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<p>a) Penerbitan Surat Keterangan Datang WNI :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) SKPWNI dari daerah asal; 2) KTP-elektronik asli; 3) KIA asli; 4) Kartu Keluarga. <p>b) Penerbitan Surat Keterangan Datang dari Luar Negeri :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Berkas surat pindah dari kedutaan besar RI (Negara asal yang bersangkutan); 2) Paspor ; 3) Nomor Kartu Keluarga dan NIK (bagi yang pernah memiliki KK); 4) SKDLN digunakan sebagai dasar pembuatan KK dan KTP.
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon datang ke Dinas Dukcapil mengambil nomor antrian; 2. Petugas front office memeriksa kelengkapan berkas, menginput pendaftaran dan mencetak resi pengambilan; 3. Petugas Operator menginput data penduduk dan mencetak konsep Kartu keluarga ; 4. Fungsional Analis Kebijakan Ahli Muda Bid. Pendaftaran Penduduk mengoreksi berkas surat keterangan pindah datang dan konsep Kartu Keluarga; 5. Petugas operator mengajukan pencetakan Kartu Keluarga ke Kabid Pendaftaran Penduduk; 6. Kabid Pendaftaran Penduduk verifikasi pengajuan Konsep Kartu Keluarga untuk selanjutnya divalidasi Kepala Dinas; 7. Kepala Dinas memvalidasi pengajuan sertifikasi TTE; 8. Petugas operator mencetak Kartu Keluarga dan menyerahkan ke petugas front office; 9. Pemohon mengambil Kartu Keluarga ke petugas front office dengan menunjukkan resi pengambilan.
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Paling lambat 3 hari kerja, setelah persyaratan dinyatakan lengkap dan valid serta tidak ada gangguan pada jaringan komunikasi data.
4	Biaya/Tarif	Sesuai dengan Undang-undang nomor 24 tahun 2013 semua administrasi gratis.
5	Produk Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - SKDWNI - SKDLN

6	Pengelola Pengaduan	<p>:</p> <p>a. Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dapat dilakukan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tatap muka langsung 2. Tertulis/tidak langsung disampaikan ke kotak pengaduan yang disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Singkawang 3. Surat ditujukan kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Singkawang Jl. Dr. Sutomo Nomor 33 Kelurahan Pasiran Kec. Singkawang Barat Kota Singkawang Kode Pos 79123 4. Online (Whatsapp) <ul style="list-style-type: none"> •Whatsapp : 085386809506 5. Online (Sosial Media dan Website) <ul style="list-style-type: none"> •Facebook : Dukcapil Singkawang Hebat •Instagram : dukcapilsingkawang •Email : dukcapilsingkawanginfo@gmail.com <p>b. Alur Penanganan Pengaduan</p>  <pre> graph LR A[Pemohon menyampaikan aduan secara lisan/telepon/tertulis] --> B[Pejabat Pengaduan menerima aduan dan memproses pengaduan] B --> C[Pemohon menerima jawaban pengaduan] </pre> <p>c. Jangka Waktu Pengaduan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 1x24 jam 2. Pengaduan sedang, selambat-lambatnya 3x24 jam 3. Pengaduan berat, selambat-lambatnya 7x24 jam
---	---------------------	---

2). Komponen Manufacturing		
No	Unsur	Uraian
1	Dasar Hukum	<p>:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 sebagaimana telah diubah Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan; 4. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15

			<p>Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</p> <ol style="list-style-type: none"> 6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring; 7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku yang digunakan dalam Administrasi Kependudukan; 9. Peraturan Daerah Kota Singkawang Nomor 3 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;
2	Sarana dan Prasarana	:	<p>Sarana dan prasarana yang dimiliki yaitu :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Komputer • Printer • Ruang kerja • Meja Kerja • Kursi Kerja • Meja Front Office dan Informasi • AC • Toilet • Jaringan Internet • Tempat duduk mengantri • Jalan khusus utk difabel • Ruang laktasi • Server • Ruang Tunggu • Musola • Area Bermain Anak • Ruang Perekaman dan Konsultasi • Ruang Pengaduan • Mesin dan Monitor Antrian • Kursi Roda • Loker khusus untuk difabel
3	Kompetensi Pelaksana	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki pengetahuan tentang peraturan perundang-undangan yang terkait; 2. Memiliki pengetahuan tentang tata Kelola pemerintahan yang baik; 3. Mampu berkomunikasi baik lisan maupun tertulis; 4. Mampu berkoordinasi dengan efektif dan efisien; 5. Mampu memahami SOP; 6. Mampu berkerja sama dalam tim; 7. Mampu mengoperasikan komputer dan mampu menguasai pengetahuan teknis.

4	Pengawasan Internal	:	1. Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk 2. Kepala Dinas
5	Pelaksana	:	Petugas front office, operator, Fungsional Analis Kebijakan Ahli Muda Bid. Pendaftaran Penduduk, Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk, dan Kepala Dinas.
6	Jaminan Pelayanan	:	Diwujudkan dalam kualitas layanan dan produk pelayanan yang sesuai standar operasional prosedur (SOP).
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	:	1. Jaminan kerahasiaan data kependudukan 2. Jaminan kerahasiaan dokumen kependudukan 3. Dokumen kependudukan dijamin keasliannya 4. Dijamin tidak ada intervensi dari pihak manapun yang merugikan pemohon dan pelaksana pelayanan 5. Seluruh pelayanan bebas biaya.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	Evaluasi pelaksana akan dilakukan minimal 2 kali dalam 1 tahun untuk selanjutnya dilakukan perbaikan.

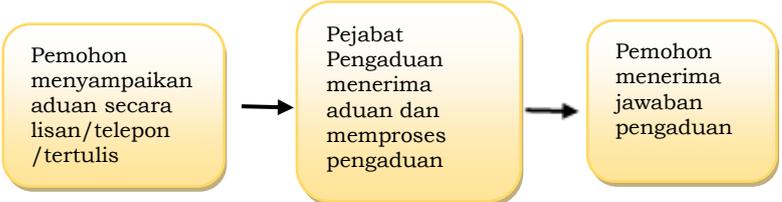
KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA SINGKAWANG



LAMPIRAN 7
 KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
 KOTA SINGKAWANG
 NOMOR 30 TAHUN 2022
 TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS KEPENDUDUKAN
 DAN PENCATATAN SIPIL KOTA SINGKAWANG
 TANGGAL 4 Juli 2022

Standar Pelayanan Pendataan Penduduk Rentan Administrasi Kependudukan

1). Komponen Service Delivery		
No	Unsur	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	: <ol style="list-style-type: none"> 1) Tim pendataan menginventarisasi data-data penduduk yang masuk kategori administrasi rentan (korban bencana alam/bencana social seperti banjir, kebakaran, orang terlantar, komunitas terpencil dan sebagainya); 2) Penduduk yang bersangkutan mengisi beberapa formulir yaitu : <ul style="list-style-type: none"> • Formulir pendataan penduduk korban bencana alam/social (FR-1.01); • Surat pernyataan kehilangan dokumen (FR-1.02); • Blangko Surat Keterangan Pengganti tanpa identitas (SKPTI) (BR-1.01) • Formulir Surat Keterangan Pencatatan Sipil (SKPS) (FR-2.01); • Formulir Biodata Penduduk WNI (F1.01); • Formulir surat pernyataan perubahan data kependudukan WNI (F1.05); • Formulir perubahan data kependudukan (F-1.06).
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	: <ol style="list-style-type: none"> 1) Menetapkan lokasi pendataan dan membuat jadwal pendataan; 2) Menyiapkan print out data keluarga dan data agregat penduduk rentan; 3) Melakukan pendataan; 4) Melakukan verifikasi dan validasi data hasil isian formulir pendataan (FR.1.01) dan atau formulir biodata penduduk WNI (F1.01); 5) Mengkoordinasikan penerbitan surat keterangan orang telantar (SKOT), surat keterangan tanda komunitas (SKTK), surat keterangan pengganti tanda identitas (SKPTI), dan surat keterangan pencatatan sipil (SKPS); 6) Mengolah dan menyajikan data hasil pendataan; Bagi orang telantar diberikan surat keterangan orang telantar (SKOT), komunitas terpencil diberikan surat keterangan tanda komunitas (SKTK), penduduk korban bencana diberikan surat keterangan pengganti tanda identitas (SKPTI) dan surat keterangan pencatatan sipil (SKPS) sebagai pengganti kartu keluarga, kartu tanda penduduk elektronik (KTP-el) dan akta pencatatan sipil.

3	Jangka Waktu Penyelesaian	:	Paling lambat 3 hari kerja, setelah persyaratan dinyatakan lengkap dan valid serta tidak ada gangguan pada jaringan komunikasi data.
4	Biaya/Tarif	:	Sesuai dengan Undang-undang nomor 24 tahun 2013 semua administrasi gratis.
5	Produk Pelayanan	:	<ul style="list-style-type: none"> • Surat keterangan orang terlantar (SKOT) • Surat keterangan tanda komunitas (SKTK) • Surat keterangan pengganti tanda identitas (SKPTI) • Surat keterangan pencatatan sipil (SKPS)
6	Pengelola Pengaduan	:	<p>a. Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dapat dilakukan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tatap muka langsung 2. Tertulis/tidak langsung disampaikan ke kotak pengaduan yang disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Singkawang 3. Surat ditujukan kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Singkawang Jl. Dr. Sutomo Nomor 33 Kelurahan Pasiran Kec. Singkawang Barat Kota Singkawang Kode Pos 79123 4. Online (Whatsapp) <ul style="list-style-type: none"> •Whatsapp : 085386809506 5. Online (Sosial Media dan Website) <ul style="list-style-type: none"> •Facebook : Dukcapil Singkawang Hebat •Instagram : dukcapilsingkawang •Email : dukcapilsingkawanginfo@gmail.com <p>b. Alur Penanganan Pengaduan</p>  <pre> graph LR A[Pemohon menyampaikan aduan secara lisan/telepon/tertulis] --> B[Pejabat Pengaduan menerima aduan dan memproses pengaduan] B --> C[Pemohon menerima jawaban pengaduan] </pre> <p>c. Jangka Waktu Pengaduan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 1x24 jam 2. Pengaduan sedang, selambat-lambatnya 3x24 jam 3. Pengaduan berat, selambat-lambatnya 7x24 jam

2). Komponen Manufacturing

No	Unsur	:	Uraian
1	Dasar Hukum	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;

		<ol style="list-style-type: none"> 3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 sebagaimana telah diubah Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan; 4. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 11 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pendataan dan Penerbitan Dokumen Kependudukan bagi Penduduk Rentan Administrasi Kependudukan; 7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring; 8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku yang digunakan dalam Administrasi Kependudukan; 10. Peraturan Daerah Kota Singkawang Nomor 3 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;
2	Sarana dan Prasarana	<p>: Sarana dan prasarana yang dimiliki yaitu :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Komputer • Printer • Ruangan kerja • Meja Kerja • Kursi Kerja • Meja Front Office dan Informasi • AC • Toilet • Jaringan Internet • Tempat duduk mengantri • Jalan khusus utk difabel • Ruangan laktasi • Server • Ruang Tunggu • Musola • Area Bermain Anak • Ruang Perekaman dan Konsultasi • Ruangan Pengaduan • Mesin dan Monitor Antrian

			<ul style="list-style-type: none"> • Kursi Roda • Loket khusus untuk difabel
3	Kompetensi Pelaksana	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki pengetahuan tentang peraturan perundang-undangan yang terkait; 2. Memiliki pengetahuan tentang tata Kelola pemerintahan yang baik; 3. Mampu berkomunikasi baik lisan maupun tertulis; 4. Mampu berkoordinasi dengan efektif dan efisien; 5. Mampu memahami SOP; 6. Mampu berkerja sama dalam tim; 7. Mampu mengoperasikan komputer dan mampu menguasai pengetahuan teknis.
4	Pengawasan Internal	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk 2. Kepala Dinas
5	Pelaksana	:	Petugas front office, operator, Fungsional Analis Kebijakan Ahli Muda Bid. Pendaftaran Penduduk, Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk, dan Kepala Dinas..
6	Jaminan Pelayanan	:	Diwujudkan dalam kualitas layanan dan produk pelayanan yang sesuai standar operasional prosedur (SOP).
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jaminan kerahasiaan data kependudukan 2. Jaminan kerahasiaan dokumen kependudukan 3. Dokumen kependudukan dijamin keasliannya 4. Dijamin tidak ada intervensi dari pihak manapun yang merugikan pemohon dan pelaksana pelayanan 5. Seluruh pelayanan bebas biaya.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	Evaluasi pelaksana akan dilakukan minimal 2 kali dalam 1 tahun untuk selanjutnya dilakukan perbaikan.

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA SINGKAWANG



DESON LINGGA, SH

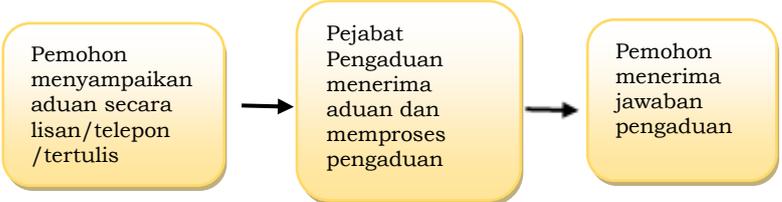
Pembina Utama Muda

NIP. 19630110 198303 1 008

LAMPIRAN 8
 KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
 KOTA SINGKAWANG
 NOMOR 30 TAHUN 2022
 TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS KEPENDUDUKAN
 DAN PENCATATAN SIPIL KOTA SINGKAWANG
 TANGGAL 4 Juli 2022

Standar Pelayanan Legalisasi Dokumen Kependudukan

1). Komponen Service Delivery			
No	Unsur		Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	:	1) Menunjukkan asli dokumen kependudukan yang akan dilegalisasi; 2) Foto copy dokumen kependudukan yang akan dilegalisasi
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	:	1) Pemohon mengajukan permohonan legalisir foto copy dokumen kependudukan kepada petugas; 2) Petugas menerima foto copy dokumen kependudukan dan mengecek kebenaran dokumen KK, KTP el dan akta dengan database Disdukcapil; 3) Kasubbag/Kabid menandatangani Dokumen Kependudukan yang dilegalisir; 4) Petugas memberi stempel Disdukcapil pada berkas legalisir; 5) Penyerahan Dokumen Kependudukan yang dilegalisir kepada pemohon.
3	Jangka Waktu Penyelesaian	:	Paling lambat 1 hari kerja, setelah persyaratan dinyatakan lengkap dan valid serta tidak ada gangguan pada jaringan komunikasi data.
4	Biaya/Tarif	:	Sesuai dengan Undang-undang nomor 24 tahun 2013 semua administrasi gratis.
5	Produk Pelayanan	:	Legalisasi Dokumen Kependudukan
6	Pengelola Pengaduan	:	a. Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dapat dilakukan melalui : <ol style="list-style-type: none"> 1. Tatap muka langsung 2. Tertulis/tidak langsung disampaikan ke kotak pengaduan yang disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Singkawang 3. Surat ditujukan kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Singkawang Jl. Dr. Sutomo Nomor 33 Kelurahan Pasiran Kec. Singkawang Barat Kota Singkawang Kode Pos 79123 4. Online (Whatsapp) <ul style="list-style-type: none"> •Whatsapp : 085386809506 5. Online (Sosial Media dan Website) <ul style="list-style-type: none"> •Facebook : Dukcapil Singkawang Hebat •Instagram : dukcapilsingkawang •Email : dukcapilsingkawanginfo@gmail.com

		<p>b. Alur Penanganan Pengaduan</p>  <pre> graph LR A[Pemohon menyampaikan aduan secara lisan/telepon/tertulis] --> B[Pejabat Pengaduan menerima aduan dan memproses pengaduan] B --> C[Pemohon menerima jawaban pengaduan] </pre> <p>c. Jangka Waktu Pengaduan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 1x24 jam 2. Pengaduan sedang, selambat-lambatnya 3x24 jam 3. Pengaduan berat, selambat-lambatnya 7x24 jam
--	--	---

2). Komponen Manufacturing		
No	Unsur	Uraian
1	Dasar Hukum	: <ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 sebagaimana telah diubah Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan; 4. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku yang digunakan dalam Administrasi Kependudukan; 8. Peraturan Daerah Kota Singkawang Nomor 3 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;
2	Sarana dan Prasarana	: <p>Sarana dan prasarana yang dimiliki yaitu :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Komputer • Printer • Ruangan kerja • Meja Kerja • Kursi Kerja

			<ul style="list-style-type: none"> • Meja Front Office dan Informasi • AC • Toilet • Jaringan Internet • Tempat duduk mengantri • Jalan khusus utk difabel • Ruang laktasi • Server • Ruang Tunggu • Musola • Area Bermain Anak • Ruang Perekaman dan Konsultasi • Ruang Pengaduan • Mesin dan Monitor Antrian • Kursi Roda • Loker khusus untuk difabel
3	Kompetensi Pelaksana	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki pengetahuan tentang peraturan perundang-undangan yang terkait; 2. Memiliki pengetahuan tentang tata Kelola pemerintahan yang baik; 3. Mampu berkomunikasi baik lisan maupun tertulis; 4. Mampu berkoordinasi dengan efektif dan efisien; 5. Mampu memahami SOP; 6. Mampu berkerja sama dalam tim; 7. Mampu mengoperasikan komputer dan mampu menguasai pengetahuan teknis.
4	Pengawasan Internal	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk 2. Kepala Bidang Pencatatan Sipil 3. Kepala Dinas
5	Pelaksana	:	Petugas front office, Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk, Kepala Bidang Pencatatan Sipil dan Kepala Dinas.
6	Jaminan Pelayanan	:	Diwujudkan dalam kualitas layanan dan produk pelayanan yang sesuai standar operasional prosedur (SOP).
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jaminan kerahasiaan data kependudukan 2. Jaminan kerahasiaan dokumen kependudukan 3. Dokumen kependudukan dijamin keasliannya 4. Dijamin tidak ada intervensi dari pihak manapun yang merugikan pemohon dan pelaksana pelayanan 5. Seluruh pelayanan bebas biaya.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	Evaluasi pelaksana akan dilakukan minimal 2 kali dalam 1 tahun untuk selanjutnya dilakukan perbaikan.

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA SINGKAWANG



DESON LINGGA, SH

Pembina Utama Muda

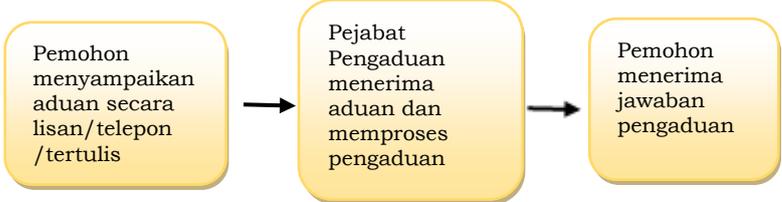
NIP. 196301101983031008

LAMPIRAN 9
 KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
 KOTA SINGKAWANG
 NOMOR 30 TAHUN 2022
 TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS KEPENDUDUKAN
 DAN PENCATATAN SIPIL KOTA SINGKAWANG
 TANGGAL 4 Juli 2022

Standar Pelayanan Pencatatan Kelahiran

1). Komponen Service Delivery		
No	Unsur	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<p>a) Pencatatan Kelahiran WNI (Pasal 33 Perpres Nomor 96 Tahun 2018) :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Formulir pelaporan yang telah diisi lengkap; 2) Surat keterangan kelahiran yaitu rumah sakit/puskesmas/fasilitaskesehatan/dokter/bidan atau surat keterangan kelahiran dari nahkoda kapal laut/kapten pesawat terbang, atau dari kepala desa/lurah jika lahir dirumah/tempat lain antara lain : kebun, sawah, dan angkutan umum; 3) Buku nikah/kutipan akta perkawinan atau bukti lain yang sah; 4) Kartu keluarga; 5) KTP-elektronik; 6) Identitas 2 (dua) orang saksi; 7) Penduduk dapat membuat SPTJM kebenaran data kelahiran dengan mengisi F-2.03 dan 2 (dua) orang saksi, jika tidak memenuhi persyaratan sebagaimana huruf a; 8) Penduduk dapat membuat SPTJM kebenaran sebagai pasangan suami istri dengan mengisi F-2.04 dan 2 (dua) orang saksi, jika tidak memenuhi persyaratan sebagaimana huruf b; 9) Surat kuasa dalam pelayanan administrasi kependudukan bila diperlukan. <p>b) Pencatatan Kelahiran WNI yang tidak diketahui asal usulnya (Pasal 33 Perpres Nomor 96 Tahun 2018) :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Formulir pelaporan yang telah diisi lengkap; 2) Berita Acara Pemeriksaan (BAP) Kepolisian untuk bayi baru lahir/SPTJM dari pengasuh untuk selain bayi; 3) Identitas 2 (dua) orang saksi; 4) Surat kuasa dalam pelayanan administrasi kependudukan bila diperlukan. <p>c) Pencatatan Kelahiran Orang Asing (Pasal 33 Perpres Nomor 96 Tahun 2018) :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Formulir pelaporan yang telah diisi lengkap;

			<ol style="list-style-type: none"> 2) Surat keterangan kelahiran yaitu rumah sakit/puskesmas/fasilitaskesehatan/dokter/bidan atau surat keterangan kelahiran dari nahkoda kapal laut/kapten pesawat terbang, atau dari kepala desa/lurah jika lahir dirumah/tempat lain antara lain : kebun, sawah, dan angkutan umum; 3) Dokumen perjalanan; 4) KTP-elektronik atau kartu izin tinggal terbatas atau visa kunjungan; 5) Identitas 2 (dua) orang saksi; 6) Surat kuasa dalam pelayanan administrasi kependudukan bila diperlukan.
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon datang ke Dinas Dukcapil mengambil nomor antrian; 2. Petugas front office memeriksa kelengkapan berkas, menginput pendaftaran dan mencetak resi pengambilan; 3. Petugas Operator menginput data sesuai berkas yang lengkap ke dalam aplikasi SIAK dan mencetak Draf Akta Kelahiran; 4. Fungsional Analisis Kebijakan Ahli Muda Bid. Pencatatan Sipil mengoreksi Draf Akta Kelahiran dan menyerahkan kembali ke Operator; 5. Petugas operator mengajukan pencetakan Akta Kelahiran ke Kabid Pencatatan Sipil; 6. Kabid Pencatatan Sipil verifikasi pengajuan Akta Kelahiran untuk selanjutnya divalidasi Kepala Dinas; 7. Kepala Dinas memvalidasi pengajuan sertifikasi TTE; 8. Petugas operator mencetak Akta Kelahiran dan menyerahkan ke petugas front office; 9. Pemohon mengambil Akta Kelahiran ke petugas front office dengan menunjukkan resi pengambilan.
3	Jangka Waktu Penyelesaian	:	Paling lambat 3 hari kerja, setelah persyaratan dinyatakan lengkap dan valid serta tidak ada gangguan pada jaringan komunikasi data.
4	Biaya/Tarif	:	Sesuai dengan Undang-undang nomor 24 tahun 2013 semua administrasi gratis.
5	Produk Pelayanan	:	Akta Kelahiran
6	Pengelola Pengaduan	:	<p>a. Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dapat dilakukan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tatap muka langsung 2. Tertulis/tidak langsung disampaikan ke kotak pengaduan yang disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Singkawang 3. Surat ditujukan kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Singkawang Jl. Dr. Sutomo Nomor 33 Kelurahan Pasiran Kec. Singkawang Barat Kota Singkawang Kode Pos 79123

		<p>4. Online (Whatsapp)</p> <ul style="list-style-type: none"> •Whatsapp : 085386809506 <p>5. Online (Sosial Media dan Website)</p> <ul style="list-style-type: none"> •Facebook : Dukcapil Singkawang Hebat •Instagram : dukcapilSingkawang •Email : dukcapilSingkawanginfo@gmail.com <p>b. Alur Penanganan Pengaduan</p>  <pre> graph LR A[Pemohon menyampaikan aduan secara lisan/telepon /tertulis] --> B[Pejabat Pengaduan menerima aduan dan memproses pengaduan] B --> C[Pemohon menerima jawaban pengaduan] </pre> <p>c. Jangka Waktu Pengaduan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 1x24 jam 2. Pengaduan sedang, selambat-lambatnya 3x24 jam 3. Pengaduan berat, selambat-lambatnya 7x24 jam
--	--	---

2). Komponen Manufacturing		
No	Unsur	Uraian
1	Dasar Hukum	: <ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 sebagaimana telah diubah Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan; 4. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring; 7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku

			yang digunakan dalam Administrasi Kependudukan; 9. Peraturan Daerah Kota Singkawang Nomor 3 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;
2	Sarana dan Prasarana	:	Sarana dan prasarana yang dimiliki yaitu : <ul style="list-style-type: none"> • Komputer • Printer • Ruang kerja • Meja Kerja • Kursi Kerja • Meja Front Office dan Informasi • AC • Toilet • Jaringan Internet • Tempat duduk mengantri • Jalan khusus utk difabel • Ruang laktasi • Server • Ruang Tunggu • Musola • Area Bermain Anak • Ruang Perekaman dan Konsultasi • Ruang Pengaduan • Mesin dan Monitor Antrian • Kursi Roda • Loker khusus untuk difabel
3	Kompetensi Pelaksana	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki pengetahuan tentang peraturan perundang-undangan yang terkait; 2. Memiliki pengetahuan tentang tata Kelola pemerintahan yang baik; 3. Mampu berkomunikasi baik lisan maupun tertulis; 4. Mampu berkoordinasi dengan efektif dan efisien; 5. Mampu memahami SOP; 6. Mampu berkerja sama dalam tim; 7. Mampu mengoperasikan komputer dan mampu menguasai pengetahuan teknis.
4	Pengawasan Internal	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Bidang Pencatatan Sipil 2. Kepala Dinas
5	Pelaksana	:	Petugas front office, operator, Fungsional Analis Kebijakan Ahli Muda Bid. Pencatatan Sipil, Kepala Bidang Pencatatan Sipil, dan Kepala Dinas.
6	Jaminan Pelayanan	:	Diwujudkan dalam kualitas layanan dan produk pelayanan yang sesuai standar operasional prosedur (SOP).

7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jaminan kerahasiaan data kependudukan 2. Jaminan kerahasiaan dokumen kependudukan 3. Dokumen kependudukan dijamin keasliannya 4. Dijamin tidak ada intervensi dari pihak manapun yang merugikan pemohon dan pelaksana pelayanan 5. Seluruh pelayanan bebas biaya.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi pelaksana akan dilakukan minimal 2 kali dalam 1 tahun untuk selanjutnya dilakukan perbaikan.

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA SINGKAWANG



DESON LINGGA, SH

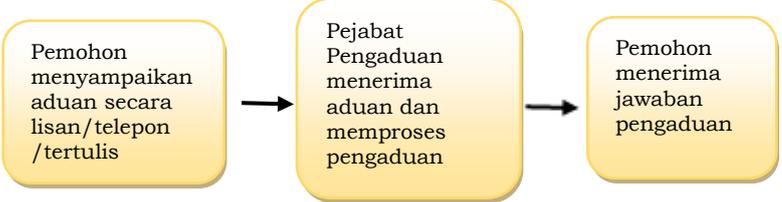
Pembina Utama Muda

NIP. 19630110 198303 1 008

LAMPIRAN 10
 KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
 KOTA SINGKAWANG
 NOMOR 30 TAHUN 2022
 TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS KEPENDUDUKAN
 DAN PENCATATAN SIPIL KOTA SINGKAWANG
 TANGGAL 4 Juli 2022

Standar Pelayanan Pencatatan Lahir Mati

1). Komponen Service Delivery		
No	Unsur	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	: 1) Formulir pelaporan yang telah diisi lengkap; 2) Surat Keterangan Lahir Mati dari Dokter/Bidan /Penolong Kelahiran; 3) Fotocopy KK Orang Tua; 4) Fotocopy KTP elektronik Orang Tua; 5) Surat Pernyataan dari Orang Tua Kandung atau Wali bagi yang tidak memiliki Surat Keterangan Lahir Mati; 6) Identitas 2 (dua) orang saksi; 7) Surat kuasa dalam pelayanan administrasi kependudukan bila diperlukan.
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	: 1. Pemohon datang ke Dinas Dukcapil mengambil nomor antrian; 2. Petugas front office memeriksa kelengkapan berkas, menginput pendaftaran dan mencetak resi pengambilan; 3. Petugas Operator membuat konsep Surat Keterangan lahir Mati; 4. Fungsional Analisis Kebijakan Ahli Muda Bid. Pencatatan Sipil mengoreksi Konsep Surat Keterangan Lahir Mati; 5. Kabid Pencatatan Sipil verifikasi pengajuan Surat Keterangan Lahir Mati untuk selanjutnya ditandatangani Kepala Dinas; 7. Kepala Dinas menandatangani Surat Keterangan Lahir Mati; 8. Petugas memberi stemple Disdukcapil pada Surat Keterangan Lahir Mati; 9. Pemohon mengambil Surat Keterangan Lahir Mati ke petugas front office dengan menunjukkan resi pengambilan.
3	Jangka Waktu Penyelesaian	: Paling lambat 3 hari kerja, setelah persyaratan dinyatakan lengkap dan valid serta tidak ada gangguan pada jaringan komunikasi data.
4	Biaya/Tarif	: Sesuai dengan Undang-undang nomor 24 tahun 2013 semua administrasi gratis.
5	Produk Pelayanan	: Surat keterangan lahir mati
6	Pengelola Pengaduan	: a. Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dapat dilakukan melalui : 1. Tatap muka langsung 2. Tertulis/tidak langsung disampaikan ke kotak pengaduan yang disediakan oleh Dinas

		<p>Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Singkawang</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Surat ditujukan kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Singkawang Jl. Dr. Sutomo Nomor 33 Kelurahan Pasiran Kec. Singkawang Barat Kota Singkawang Kode Pos 79123 4. Online (Whatsapp) <ul style="list-style-type: none"> •Whatsapp : 085386809506 5. Online (Sosial Media dan Website) <ul style="list-style-type: none"> •Facebook : Dukcapil Singkawang Hebat •Instagram : dukcapilsingkawang •Email : dukcapilsingkawanginfo@gmail.com <p>b. Alur Penanganan Pengaduan</p>  <pre> graph LR A[Pemohon menyampaikan aduan secara lisan/telepon/tertulis] --> B[Pejabat Pengaduan menerima aduan dan memproses pengaduan] B --> C[Pemohon menerima jawaban pengaduan] </pre> <p>c. Jangka Waktu Pengaduan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 1x24 jam 2. Pengaduan sedang, selambat-lambatnya 3x24 jam 3. Pengaduan berat, selambat-lambatnya 7x24 jam
--	--	---

2). Komponen Manufacturing		
No	Unsur	Uraian
1	Dasar Hukum	: <ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 sebagaimana telah diubah Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan; 4. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun

			<p>2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</p> <p>7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku yang digunakan dalam Administrasi Kependudukan;</p> <p>8. Peraturan Daerah Kota Singkawang Nomor 3 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;</p>
2	Sarana dan Prasarana	:	<p>Sarana dan prasarana yang dimiliki yaitu :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Komputer • Printer • Ruangan kerja • Meja Kerja • Kursi Kerja • Meja Front Office dan Informasi • AC • Toilet • Jaringan Internet • Tempat duduk mengantri • Jalan khusus utk difabel • Ruangan laktasi • Server • Ruang Tunggu • Musola • Area Bermain Anak • Ruang Perekaman dan Konsultasi • Ruangan Pengaduan • Mesin dan Monitor Antrian • Kursi Roda • Loket khusus untuk difabel
3	Kompetensi Pelaksana	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki pengetahuan tentang peraturan perundang-undangan yang terkait; 2. Memiliki pengetahuan tentang tata Kelola pemerintahan yang baik; 3. Mampu berkomunikasi baik lisan maupun tertulis; 4. Mampu berkoordinasi dengan efektif dan efisien; 5. Mampu memahami SOP; 6. Mampu berkerja sama dalam tim; 7. Mampu mengoperasikan komputer dan mampu menguasai pengetahuan teknis.
4	Pengawasan Internal	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Bidang Pencatatan Sipil 2. Kepala Dinas
5	Pelaksana	:	<p>Petugas front office, operator, Fungsional Analis Kebijakan Ahli Muda Bid. Pencatatan Sipil, Kepala Bidang Pencatatan Sipil, dan Kepala Dinas.</p>
6	Jaminan Pelayanan	:	<p>Diwujudkan dalam kualitas layanan dan produk pelayanan yang sesuai standar operasional prosedur (SOP).</p>

7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jaminan kerahasiaan data kependudukan 2. Jaminan kerahasiaan dokumen kependudukan 3. Dokumen kependudukan dijamin keasliannya 4. Dijamin tidak ada intervensi dari pihak manapun yang merugikan pemohon dan pelaksana pelayanan 5. Seluruh pelayanan bebas biaya.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi pelaksana akan dilakukan minimal 2 kali dalam 1 tahun untuk selanjutnya dilakukan perbaikan.

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA SINGKAWANG



DESON LINGGA, SH

Pembina Utama Muda

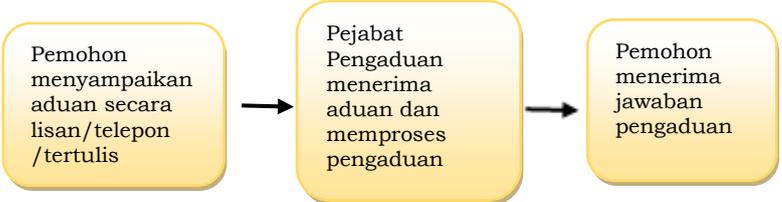
NIP. 19630110 198303 1 008

LAMPIRAN 11
 KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
 KOTA SINGKAWANG
 NOMOR 30 TAHUN 2022
 TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS KEPENDUDUKAN
 DAN PENCATATAN SIPIL KOTA SINGKAWANG
 TANGGAL 4 Juli 2022

Standar Pelayanan Pencatatan Perkawinan

1). Komponen Service Delivery		
No	Unsur	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<p>a) Pencatatan Perkawinan Penduduk WNI (Pasal 37 Perpres Nomor 96 Tahun 2018) :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Formulir pelaporan yang telah diisi lengkap; 2) Surat keterangan telah terjadinya perkawinan dari pemuka agama atau penghayat kepercayaan kepada Tuhan Yang Maha Esa; 3) Pass foto berwarna suami dan istri; 4) Kartu Keluarga; 5) KTP Elektronik; 6) Identitas 2 (dua) orang saksi; 7) Bagi janda atau duda karena cerai mati melampirkan akta kematian pasangannya; atau 8) Bagi janda atau duda karena cerai hidup melampirkan akta perceraian; 9) Surat kuasa dalam pelayanan administrasi kependudukan bila diperlukan. <p>b) Pencatatan Perkawinan Orang Asing (Pasal 37 Perpres Nomor 96 Tahun 2018) :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Formulir pelaporan yang telah diisi lengkap; 2) Surat keterangan telah terjadinya perkawinan dari pemuka agama atau penghayat kepercayaan kepada Tuhan Yang Maha Esa; 3) Pas foto berwarna suami dan istri; 4) Dokumen Perjalanan; 5) SKTT bagi pemegang KITAS; 6) Kartu Keluarga; 7) KTP-elektronik; 8) Izin menikah dari Negara atau perwakilan negaranya; 9) Identitas 2 (dua) orang saksi; 10) Surat kuasa dalam pelayanan administrasi kependudukan bila diperlukan.
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon datang ke Dinas Dukcapil mengambil nomor antrian; 2. Petugas front office memeriksa kelengkapan berkas, menginput pendaftaran dan mencetak resi

			<p>pengambilan;</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Petugas Operator menginput data sesuai berkas yang lengkap ke dalam aplikasi SIAK dan mencetak Draf Akta Perkawinan; 4. Fungsional Analisis Kebijakan Ahli Muda Bid. Pencatatan Sipil mengoreksi Draf Akta Perkawinan dan menyerahkan kembali ke Operator; 5. Petugas operator mengajukan pencetakan Akta Perkawinan ke Kabid Pencatatan Sipil; 6. Kabid Pencatatan Sipil verifikasi pengajuan Akta Perkawinan untuk selanjutnya divalidasi Kepala Dinas; 7. Kepala Dinas memvalidasi pengajuan sertifikasi TTE; 8. Petugas operator mencetak Akta Perkawinan dan menyerahkan ke petugas front office; 9. Pemohon mengambil Akta Perkawinan ke petugas front office dengan menunjukkan resi pengambilan.
3	Jangka Waktu Penyelesaian	:	<ul style="list-style-type: none"> • Penerbitan akta perkawinan (normal) paling lambat 14 hari kerja, dicatat setelah diumumkan 10 hari kerja setelah persyaratan dinyatakan lengkap dan valid serta tidak ada gangguan pada jaringan komunikasi data. • Penerbitan akta perkawinan (dispensasi), dicatat setelah diumumkan kurang 10 hari kerja setelah persyaratan dinyatakan lengkap dan valid serta tidak ada gangguan pada jaringan komunikasi data.
4	Biaya/Tarif	:	Sesuai dengan Undang-undang nomor 24 tahun 2013 semua administrasi gratis.
5	Produk Pelayanan	:	Akta Perkawinan
6	Pengelola Pengaduan	:	<p>a. Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dapat dilakukan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tatap muka langsung 2. Tertulis/tidak langsung disampaikan ke kotak pengaduan yang disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Singkawang 3. Surat ditujukan kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Singkawang Jl. Dr. Sutomo Nomor 33 Kelurahan Pasiran Kec. Singkawang Barat Kota Singkawang Kode Pos 79123 4. Online (Whatsapp) <ul style="list-style-type: none"> •Whatsapp : 085386809506 5. Online (Sosial Media dan Website) <ul style="list-style-type: none"> •Facebook : Dukcapil Singkawang Hebat •Instagram : dukcapilsingkawang •Email : dukcapilsingkawanginfo@gmail.com

		<p>b. Alur Penanganan Pengaduan</p>  <pre> graph LR A[Pemohon menyampaikan aduan secara lisan/telepon/tertulis] --> B[Pejabat Pengaduan menerima aduan dan memproses pengaduan] B --> C[Pemohon menerima jawaban pengaduan] </pre> <p>c. Jangka Waktu Pengaduan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 1x24 jam 2. Pengaduan sedang, selambat-lambatnya 3x24 jam 3. Pengaduan berat, selambat-lambatnya 7x24 jam
--	--	---

2). Komponen Manufacturing		
No	Unsur	Uraian
1	Dasar Hukum	: <ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 4. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan; 5. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 1975 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan; 6. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 sebagaimana telah diubah Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan; 7. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring; 10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;

			<ol style="list-style-type: none"> 11. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku yang digunakan dalam Administrasi Kependudukan; 12. Peraturan Daerah Kota Singkawang Nomor 3 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;
2	Sarana dan Prasarana	:	<p>Sarana dan prasarana yang dimiliki yaitu :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Komputer • Printer • Ruangan kerja • Meja Kerja • Kursi Kerja • Meja Front Office dan Informasi • AC • Toilet • Jaringan Internet • Tempat duduk mengantri • Jalan khusus utk difabel • Ruangan laktasi • Server • Ruang Tunggu • Musola • Area Bermain Anak • Ruang Perekaman dan Konsultasi • Ruangan Pengaduan • Mesin dan Monitor Antrian • Kursi Roda • Loket khusus untuk difabel
3	Kompetensi Pelaksana	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki pengetahuan tentang peraturan perundang-undangan yang terkait; 2. Memiliki pengetahuan tentang tata Kelola pemerintahan yang baik; 3. Mampu berkomunikasi baik lisan maupun tertulis; 4. Mampu berkoordinasi dengan efektif dan efisien; 5. Mampu memahami SOP; 6. Mampu berkerja sama dalam tim; 7. Mampu mengoperasikan komputer dan mampu menguasai pengetahuan teknis.
4	Pengawasan Internal	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Bidang Pencatatan Sipil 2. Kepala Dinas
5	Pelaksana	:	Petugas front office, operator, Fungsional Analis Kebijakan Ahli Muda Bid. Pencatatan Sipil, Kepala Bidang Pencatatan Sipil, dan Kepala Dinas.
6	Jaminan Pelayanan	:	Diwujudkan dalam kualitas layanan dan produk pelayanan yang sesuai standar operasional prosedur (SOP).

7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jaminan kerahasiaan data kependudukan 2. Jaminan kerahasiaan dokumen kependudukan 3. Dokumen kependudukan dijamin keasliannya 4. Dijamin tidak ada intervensi dari pihak manapun yang merugikan pemohon dan pelaksana pelayanan 5. Seluruh pelayanan bebas biaya.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi pelaksana akan dilakukan minimal 2 kali dalam 1 tahun untuk selanjutnya dilakukan perbaikan.

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA SINGKAWANG



DESON LINGGA, SH

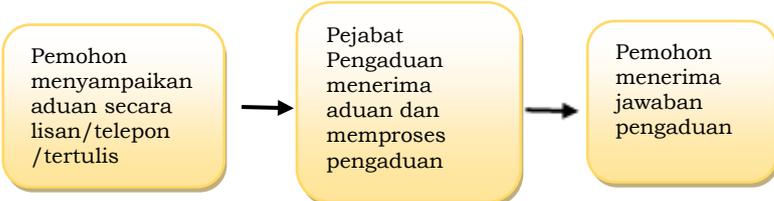
Pembina Utama Muda

NIP. 19630110 198303 1 008

LAMPIRAN 12
 KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
 KOTA SINGKAWANG
 NOMOR 30 TAHUN 2022
 TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS KEPENDUDUKAN
 DAN PENCATATAN SIPIL KOTA SINGKAWANG
 TANGGAL 4 Juli 2022

Standar Pelayanan Pelaporan Perkawinan WNI di Luar Wilayah NKRI

1). Komponen Service Delivery		
No	Unsur	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	: 1) Formulir pelaporan yang telah diisi lengkap; 2) Bukti Pelaporan perkawinan dari Perwakilan Republik Indonesia; 3) Kutipan Akta Perkawinan; 4) Kartu Keluarga; 5) KTP-elektronik; 6) Surat kuasa dalam pelayanan administrasi kependudukan bila diperlukan.
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	: 1. Pemohon datang ke Dinas Dukcapil mengambil nomor antrian; 2. Petugas front office memeriksa kelengkapan berkas, menginput pendaftaran dan mencetak resi pengambilan; 3. Petugas Operator membuat konsep Tanda Bukti Pelaporan Perkawinan; 4. Fungsional Analis Kebijakan Ahli Muda Bid. Pencatatan Sipil mengoreksi Tanda Bukti Pelaporan Perkawinan; 5. Kabid Pencatatan Sipil verifikasi pengajuan Tanda Bukti Pelaporan Perkawinan untuk selanjutnya ditanda tangani Kepala Dinas; 6. Kepala Dinas menandatangani Tanda Bukti Pelaporan Perkawinan; 7. Petugas memberi stemple Disdukcapil pada Tanda Bukti Pelaporan Perkawinan; 8. Pemohon mengambil Tanda Bukti Pelaporan Perkawinan ke petugas front office dengan menunjukkan resi pengambilan.
3	Jangka Waktu Penyelesaian	: Paling lambat 3 hari kerja, setelah persyaratan dinyatakan lengkap dan valid serta tidak ada gangguan pada jaringan komunikasi data.
4	Biaya/Tarif	: Sesuai dengan Undang-undang nomor 24 tahun 2013 semua administrasi gratis.
5	Produk Pelayanan	: Tanda Bukti Pelaporan Perkawinan
6	Pengelola Pengaduan	: a. Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dapat dilakukan melalui : 1. Tatap muka langsung 2. Tertulis/tidak langsung disampaikan ke kotak pengaduan yang disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota

		<p>Singkawang</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Surat ditujukan kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Singkawang Jl. Dr. Sutomo Nomor 33 Kelurahan Pasiran Kec. Singkawang Barat Kota Singkawang Kode Pos 79123 4. Online (Whatsapp) <ul style="list-style-type: none"> •Whatsapp : 085386809506 5. Online (Sosial Media dan Website) <ul style="list-style-type: none"> •Facebook : Dukcapil Singkawang Hebat •Instagram : dukcapilsingkawang •Email : dukcapilsingkawanginfo@gmail.com <p>b. Alur Penanganan Pengaduan</p>  <pre> graph LR A[Pemohon menyampaikan aduan secara lisan/telepon /tertulis] --> B[Pejabat Pengaduan menerima aduan dan memproses pengaduan] B --> C[Pemohon menerima jawaban pengaduan] </pre> <p>c. Jangka Waktu Pengaduan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 1x24 jam 2. Pengaduan sedang, selambat-lambatnya 3x24 jam 3. Pengaduan berat, selambat-lambatnya 7x24 jam
--	--	---

2). Komponen Manufacturing		
No	Unsur	Uraian
1	Dasar Hukum	<p>:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 4. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan; 5. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 1975 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan; 6. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 sebagaimana telah diubah Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan; 7. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara

			<p>dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</p> <p>9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring;</p> <p>10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</p> <p>11. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku yang digunakan dalam Administrasi Kependudukan;</p> <p>12. Peraturan Daerah Kota Singkawang Nomor 3 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;</p>
2	Sarana dan Prasarana	:	<p>Sarana dan prasarana yang dimiliki yaitu :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Komputer • Printer • Ruangan kerja • Meja Kerja • Kursi Kerja • Meja Front Office dan Informasi • AC • Toilet • Jaringan Internet • Tempat duduk mengantri • Jalan khusus utk difabel • Ruangan laktasi • Server • Ruang Tunggu • Musola • Area Bermain Anak • Ruang Perekaman dan Konsultasi • Ruangan Pengaduan • Mesin dan Monitor Antrian • Kursi Roda • Loker khusus untuk difabel
3	Kompetensi Pelaksana	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki pengetahuan tentang peraturan perundang-undangan yang terkait; 2. Memiliki pengetahuan tentang tata Kelola pemerintahan yang baik; 3. Mampu berkomunikasi baik lisan maupun tertulis; 4. Mampu berkoordinasi dengan efektif dan efisien; 5. Mampu memahami SOP; 6. Mampu berkerja sama dalam tim; 7. Mampu mengoperasikan komputer dan mampu menguasai pengetahuan teknis.

4	Pengawasan Internal	:	1. Kepala Bidang Pencatatan Sipil 2. Kepala Dinas
5	Pelaksana	:	Petugas front office, operator, Fungsional Analis Kebijakan Ahli Muda Bid. Pencatatan Sipil, Kepala Bidang Pencatatan Sipil, dan Kepala Dinas.
6	Jaminan Pelayanan	:	Diwujudkan dalam kualitas layanan dan produk pelayanan yang sesuai standar operasional prosedur (SOP).
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	:	1. Jaminan kerahasiaan data kependudukan 2. Jaminan kerahasiaan dokumen kependudukan 3. Dokumen kependudukan dijamin keasliannya 4. Dijamin tidak ada intervensi dari pihak manapun yang merugikan pemohon dan pelaksana pelayanan 5. Seluruh pelayanan bebas biaya.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	Evaluasi pelaksana akan dilakukan minimal 2 kali dalam 1 tahun untuk selanjutnya dilakukan perbaikan.

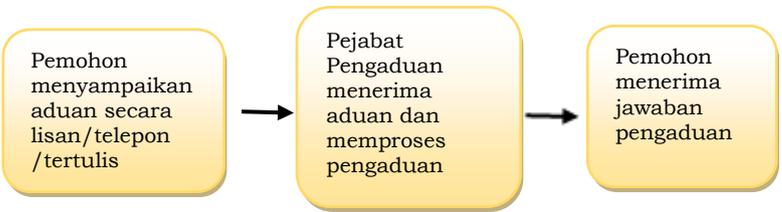
KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA SINGKAWANG



LAMPIRAN 13
 KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
 KOTA SINGKAWANG
 NOMOR 30 TAHUN 2022
 TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS KEPENDUDUKAN
 DAN PENCATATAN SIPIL KOTA SINGKAWANG
 TANGGAL 4 Juli 2022

Standar Pelayanan Pencatatan Kematian

1). Komponen Service Delivery		
No	Unsur	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	: 1) Formulir pelaporan yang telah diisi lengkap; 2) Fotocopy surat kematian dari dokter atau kepala desa/lurah atau yang disebut dengan nama lain, atau surat keterangan kepolisian bagi kematian seseorang yang tidak jelas identitasnya, atau Salinan penetapan pengadilan bagi seseorang yang tidak jelas identitasnya, atau Salinan penetapan pengadilan bagi seseorang yang tidak jelas keberadaannya karena hilang atau mati tetapi tidak ditemukan jenazahnya, atau surat pernyataan kematian dari maskapai penerbangan bagi seseorang yang tidak jelas keberadaannya karena hilang atau mati tetapi tidak ditemukan jenazahnya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, atau surat keterangan kematian dari perwakilan RI bagi penduduk yang kematiannya diluar wilayah NKRI; 3) Dokumen perjalanan republik Indonesia bagi WNI bukan penduduk atau dokumen perjalanan bagi Orang Asing; 4) kartu keluarga/KTP yang meninggal dunia; 5) Identitas 2 (dua) orang saksi; 6) Surat kuasa dalam pelayanan administrasi kependudukan bila diperlukan.
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	: 1. Pemohon datang ke Dinas Dukcapil mengambil nomor antrian; 2. Petugas front office memeriksa kelengkapan berkas, menginput pendaftaran dan mencetak resi pengambilan; 3. Petugas Operator menginput data sesuai berkas yang lengkap ke dalam aplikasi SIAK dan mencetak Draf Akta Kematian; 4. Fungsional Analisis Kebijakan Ahli Muda Bid. Pencatatan Sipil mengoreksi Draf Akta Kematian dan menyerahkan kembali ke Operator; 5. Petugas operator mengajukan pencetakan Akta Kematian ke Kabid Pencatatan Sipil; 6. Kabid Pencatatan Sipil verifikasi pengajuan Akta Kematian untuk selanjutnya divalidasi Kepala Dinas; 7. Kepala Dinas memvalidasi pengajuan sertifikasi TTE; 8. Petugas operator mencetak Akta Kematian dan menyerahkan ke petugas front office;

			9. Pemohon mengambil Akta Kematian ke petugas front office dengan menunjukkan resi pengambilan.
3	Jangka Waktu Penyelesaian	:	Paling lambat 3 hari kerja, setelah persyaratan dinyatakan lengkap dan valid serta tidak ada gangguan pada jaringan komunikasi data.
4	Biaya/Tarif	:	Sesuai dengan Undang-undang nomor 24 tahun 2013 semua administrasi gratis.
5	Produk Pelayanan	:	Akta Kematian
6	Pengelola Pengaduan	:	<p>a. Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dapat dilakukan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tatap muka langsung 2. Tertulis/tidak langsung disampaikan ke kotak pengaduan yang disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Singkawang 3. Surat ditujukan kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Singkawang Jl. Dr. Sutomo Nomor 33 Kelurahan Pasiran Kec. Singkawang Barat Kota Singkawang Kode Pos 79123 4. Online (Whatsapp) <ul style="list-style-type: none"> •Whatsapp : 085386809506 5. Online (Sosial Media dan Website) <ul style="list-style-type: none"> •Facebook : Dukcapil Singkawang Hebat •Instagram : dukcapilsingkawang •Email : dukcapilsingkawanginfo@gmail.com <p>b. Alur Penanganan Pengaduan</p>  <pre> graph LR A[Pemohon menyampaikan aduan secara lisan/telepon/tertulis] --> B[Pejabat Pengaduan menerima aduan dan memproses pengaduan] B --> C[Pemohon menerima jawaban pengaduan] </pre> <p>c. Jangka Waktu Pengaduan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 1x24 jam 2. Pengaduan sedang, selambat-lambatnya 3x24 jam 3. Pengaduan berat, selambat-lambatnya 7x24 jam

2). Komponen Manufacturing

No	Unsur		Uraian
1	Dasar Hukum	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 sebagaimana telah diubah

			<p>Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan;</p> <p>4. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</p> <p>5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</p> <p>6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring;</p> <p>7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</p> <p>8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku yang digunakan dalam Administrasi Kependudukan;</p> <p>9. Peraturan Daerah Kota Singkawang Nomor 3 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;</p>
2	Sarana dan Prasarana	:	<p>Sarana dan prasarana yang dimiliki yaitu :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Komputer • Printer • Ruangan kerja • Meja Kerja • Kursi Kerja • Meja Front Office dan Informasi • AC • Toilet • Jaringan Internet • Tempat duduk mengantri • Jalan khusus utk difabel • Ruangan laktasi • Server • Ruang Tunggu • Musola • Area Bermain Anak • Ruang Perekaman dan Konsultasi • Ruangan Pengaduan • Mesin dan Monitor Antrian • Kursi Roda • Loker khusus untuk difabel
3	Kompetensi Pelaksana	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki pengetahuan tentang peraturan perundang-undangan yang terkait; 2. Memiliki pengetahuan tentang tata Kelola pemerintahan yang baik; 3. Mampu berkomunikasi baik lisan maupun tertulis; 4. Mampu berkoordinasi dengan efektif dan efisien;

			<ul style="list-style-type: none"> 5. Mampu memahami SOP; 6. Mampu berkerja sama dalam tim; 7. Mampu mengoperasikan komputer dan mampu menguasai pengetahuan teknis.
4	Pengawasan Internal	:	<ul style="list-style-type: none"> 1. Kepala Bidang Pencatatan Sipil 2. Kepala Dinas
5	Pelaksana	:	Petugas front office, operator, Fungsional Analisis Kebijakan Ahli Muda Bid. Pencatatan Sipil, Kepala Bidang Pencatatan Sipil, dan Kepala Dinas.
6	Jaminan Pelayanan	:	Diwujudkan dalam kualitas layanan dan produk pelayanan yang sesuai standar operasional prosedur (SOP).
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	:	<ul style="list-style-type: none"> 1. Jaminan kerahasiaan data kependudukan 2. Jaminan kerahasiaan dokumen kependudukan 3. Dokumen kependudukan dijamin keasliannya 4. Dijamin tidak ada intervensi dari pihak manapun yang merugikan pemohon dan pelaksana pelayanan 5. Seluruh pelayanan bebas biaya.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	Evaluasi pelaksana akan dilakukan minimal 2 kali dalam 1 tahun untuk selanjutnya dilakukan perbaikan.

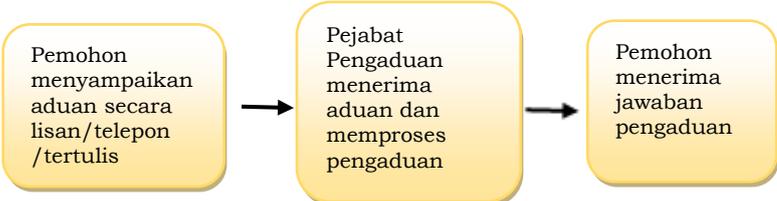
KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA SINGKAWANG



LAMPIRAN 14
 KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
 KOTA SINGKAWANG
 NOMOR 30 TAHUN 2022
 TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS KEPENDUDUKAN
 DAN PENCATATAN SIPIL KOTA SINGKAWANG
 TANGGAL 4 Juli 2022

Standar Pelayanan Pencatatan Pembatalan Perkawinan

1). Komponen Service Delivery			
No	Unsur		Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	:	1) Formulir pelaporan yang telah diisi lengkap; 2) Salinan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap; 3) kutipan akta perkawinan; 4) Kartu Keluarga (KK); 5) KTP Elektronik; 6) Surat kuasa dalam pelayanan administrasi kependudukan bila diperlukan.
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	:	1. Pemohon datang ke Dinas Dukcapil mengambil nomor antrian; 2. Petugas front office memeriksa kelengkapan berkas, menginput pendaftaran dan mencetak resi pengambilan; 3. Petugas Operator membuat konsep surat keterangan pembatalan perkawinan; 4. Fungsional Analisis Kebijakan Ahli Muda Bid. Pencatatan Sipil mengoreksi surat keterangan pembatalan perkawinan; 5. Kabid Pencatatan Sipil verifikasi pengajuan surat keterangan pembatalan perkawinan untuk selanjutnya ditanda tangani Kepala Dinas; 6. Kepala Dinas menandatangani surat keterangan pembatalan perkawinan; 7. Petugas memberi stemple Disdukcapil pada surat keterangan pembatalan perkawinan; 8. Pemohon mengambil surat keterangan pembatalan perkawinan ke petugas front office dengan menunjukkan resi pengambilan.
3	Jangka Waktu Penyelesaian	:	Paling lambat 5 hari kerja, setelah persyaratan dinyatakan lengkap dan valid serta tidak ada gangguan pada jaringan komunikasi data.
4	Biaya/Tarif	:	Sesuai dengan Undang-undang nomor 24 tahun 2013 semua administrasi gratis.
5	Produk Pelayanan	:	Surat Keterangan Pembatalan Perkawinan
6	Pengelola Pengaduan	:	a. Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dapat dilakukan melalui : <ol style="list-style-type: none"> 1. Tatap muka langsung 2. Tertulis/tidak langsung disampaikan ke kotak pengaduan yang disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota

		<p>Singkawang</p> <ol style="list-style-type: none"> Surat ditujukan kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Singkawang Jl. Dr. Sutomo Nomor 33 Kelurahan Pasiran Kec. Singkawang Barat Kota Singkawang Kode Pos 79123 Online (Whatsapp) <ul style="list-style-type: none"> Whatsapp : 085386809506 Online (Sosial Media dan Website) <ul style="list-style-type: none"> Facebook : Dukcapil Singkawang Hebat Instagram : dukcapilsingkawang Email : dukcapilsingkawanginfo@gmail.com <p>b. Alur Penanganan Pengaduan</p>  <pre> graph LR A[Pemohon menyampaikan aduan secara lisan/telepon /tertulis] --> B[Pejabat Pengaduan menerima aduan dan memproses pengaduan] B --> C[Pemohon menerima jawaban pengaduan] </pre> <p>c. Jangka Waktu Pengaduan</p> <ol style="list-style-type: none"> Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 1x24 jam Pengaduan sedang, selambat-lambatnya 3x24 jam Pengaduan berat, selambat-lambatnya 7x24 jam
--	--	---

2). Komponen Manufacturing		
No	Unsur	Uraian
1	Dasar Hukum	: <ol style="list-style-type: none"> Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan; Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan; Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 1975 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan; Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 sebagaimana telah diubah Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan; Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;

		<ol style="list-style-type: none"> 8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring; 10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 11. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku yang digunakan dalam Administrasi Kependudukan; 12. Peraturan Daerah Kota Singkawang Nomor 3 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;
2	Sarana dan Prasarana	<p>: Sarana dan prasarana yang dimiliki yaitu :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Komputer • Printer • Ruangan kerja • Meja Kerja • Kursi Kerja • Meja Front Office dan Informasi • AC • Toilet • Jaringan Internet • Tempat duduk mengantri • Jalan khusus utk difabel • Ruangan laktasi • Server • Ruang Tunggu • Musola • Area Bermain Anak • Ruang Perekaman dan Konsultasi • Ruangan Pengaduan • Mesin dan Monitor Antrian • Kursi Roda • Loker khusus untuk difabel
3	Kompetensi Pelaksana	<p>: </p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki pengetahuan tentang peraturan perundang-undangan yang terkait; 2. Memiliki pengetahuan tentang tata Kelola pemerintahan yang baik; 3. Mampu berkomunikasi baik lisan maupun tertulis; 4. Mampu berkoordinasi dengan efektif dan efisien; 5. Mampu memahami SOP; 6. Mampu berkerja sama dalam tim; 7. Mampu mengoperasikan komputer dan mampu menguasai pengetahuan teknis.

4	Pengawasan Internal	:	1. Kepala Bidang Pencatatan Sipil 2. Kepala Dinas
5	Pelaksana	:	Petugas front office, operator, Fungsional Analisis Kebijakan Ahli Muda Bid. Pencatatan Sipil, Kepala Bidang Pencatatan Sipil, dan Kepala Dinas.
6	Jaminan Pelayanan	:	Diwujudkan dalam kualitas layanan dan produk pelayanan yang sesuai standar operasional prosedur (SOP)
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	:	1. Jaminan kerahasiaan data kependudukan 2. Jaminan kerahasiaan dokumen kependudukan 3. Dokumen kependudukan dijamin keasliannya 4. Dijamin tidak ada intervensi dari pihak manapun yang merugikan pemohon dan pelaksana pelayanan 5. Seluruh pelayanan bebas biaya.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	Evaluasi pelaksana akan dilakukan minimal 2 kali dalam 1 tahun untuk selanjutnya dilakukan perbaikan.

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA SINGKAWANG



DESON LINGGA, SH

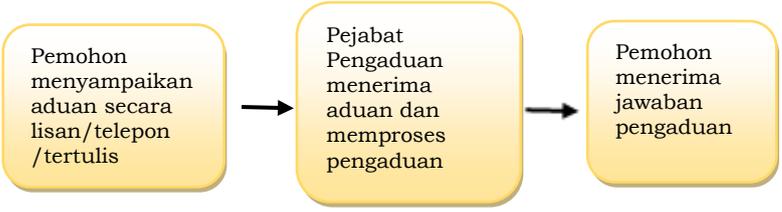
Pembina Utama Muda

NIP. 19630110 198303 1 008

LAMPIRAN 15
 KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
 KOTA SINGKAWANG
 NOMOR 30 TAHUN 2022
 TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS KEPENDUDUKAN
 DAN PENCATATAN SIPIL KOTA SINGKAWANG
 TANGGAL 4 Juli 2022

Standar Pelayanan Pencatatan Perceraian

1). Komponen Service Delivery		
No	Unsur	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	: 1) Formulir pelaporan yang telah diisi lengkap; 2) Salinan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap; 3) kutipan akta perkawinan asli; 4) Kartu Keluarga (KK); 5) KTP Elektronik; 6) Surat kuasa dalam pelayanan administrasi kependudukan bila diperlukan.
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	: 1. Pemohon datang ke Dinas Dukcapil mengambil nomor antrian; 2. Petugas front office memeriksa kelengkapan berkas, menginput pendaftaran dan mencetak resi pengambilan; 3. Petugas Operator menginput data sesuai berkas yang lengkap ke dalam aplikasi SIAK dan mencetak Draf Akta Perceraian; 4. Fungsional Analisis Kebijakan Ahli Muda Bid. Pencatatan Sipil mengoreksi Draf Akta Perceraian dan menyerahkan kembali ke Operator; 5. Petugas operator mengajukan pencetakan Akta Perceraian ke Kabid Pencatatan Sipil; 6. Kabid Pencatatan Sipil verifikasi pengajuan Akta Perceraian untuk selanjutnya divalidasi Kepala Dinas; 7. Kepala Dinas memvalidasi pengajuan sertifikasi TTE; 8. Petugas operator mencetak Akta Perceraian dan menyerahkan ke petugas front office; 9. Pemohon mengambil Akta Perceraian ke petugas front office dengan menunjukkan resi pengambilan
3	Jangka Waktu Penyelesaian	: Paling lambat 5 hari kerja, setelah persyaratan dinyatakan lengkap dan valid serta tidak ada gangguan pada jaringan komunikasi data.
4	Biaya/Tarif	: Sesuai dengan Undang-undang nomor 24 tahun 2013 semua administrasi gratis.
5	Produk Pelayanan	: Akta Perceraian
6	Pengelola Pengaduan	: a. Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dapat dilakukan melalui : 1. Tatap muka langsung 2. Tertulis/tidak langsung disampaikan ke kotak pengaduan yang disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota

		<p>Singkawang</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Surat ditujukan kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Singkawang Jl. Dr. Sutomo Nomor 33 Kelurahan Pasiran Kec. Singkawang Barat Kota Singkawang Kode Pos 79123 4. Online (Whatsapp) <ul style="list-style-type: none"> •Whatsapp : 085386809506 5. Online (Sosial Media dan Website) <ul style="list-style-type: none"> •Facebook : Dukcapil Singkawang Hebat •Instagram : dukcapilsingkawang •Email : dukcapilsingkawanginfo@gmail.com <p>b. Alur Penanganan Pengaduan</p>  <pre> graph LR A[Pemohon menyampaikan aduan secara lisan/telepon /tertulis] --> B[Pejabat Pengaduan menerima aduan dan memproses pengaduan] B --> C[Pemohon menerima jawaban pengaduan] </pre> <p>c. Jangka Waktu Pengaduan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 1x24 jam 2. Pengaduan sedang, selambat-lambatnya 3x24 jam 3. Pengaduan berat, selambat-lambatnya 7x24 jam
--	--	---

2). Komponen Manufacturing		
No	Unsur	Uraian
1	Dasar Hukum	: <ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 4. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan; 5. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 1975 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan; 6. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 sebagaimana telah diubah Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan; 7. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15

			<p>Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</p> <p>9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring;</p> <p>10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</p> <p>11. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku yang digunakan dalam Administrasi Kependudukan;</p> <p>12. Peraturan Daerah Kota Singkawang Nomor 3 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;</p>
2	Sarana dan Prasarana	:	<p>Sarana dan prasarana yang dimiliki yaitu :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Komputer • Printer • Ruangan kerja • Meja Kerja • Kursi Kerja • Meja Front Office dan Informasi • AC • Toilet • Jaringan Internet • Tempat duduk mengantri • Jalan khusus utk difabel • Ruangan laktasi • Server • Ruang Tunggu • Musola • Area Bermain Anak • Ruang Perekaman dan Konsultasi • Ruangan Pengaduan • Mesin dan Monitor Antrian • Kursi Roda • Loker khusus untuk difabel
3	Kompetensi Pelaksana	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki pengetahuan tentang peraturan perundang-undangan yang terkait; 2. Memiliki pengetahuan tentang tata Kelola pemerintahan yang baik; 3. Mampu berkomunikasi baik lisan maupun tertulis; 4. Mampu berkoordinasi dengan efektif dan efisien; 5. Mampu memahami SOP; 6. Mampu berkerja sama dalam tim; 7. Mampu mengoperasikan komputer dan mampu menguasai pengetahuan teknis.

4	Pengawasan Internal	:	1. Kepala Bidang Pencatatan Sipil 2. Kepala Dinas
5	Pelaksana	:	Petugas front office, operator, Fungsional Analis Kebijakan Ahli Muda Bid. Pencatatan Sipil, Kepala Bidang Pencatatan Sipil, dan Kepala Dinas.
6	Jaminan Pelayanan	:	Diwujudkan dalam kualitas layanan dan produk pelayanan yang sesuai standar operasional prosedur (SOP).
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	:	1. Jaminan kerahasiaan data kependudukan 2. Jaminan kerahasiaan dokumen kependudukan 3. Dokumen kependudukan dijamin keasliannya 4. Dijamin tidak ada intervensi dari pihak manapun yang merugikan pemohon dan pelaksana pelayanan 5. Seluruh pelayanan bebas biaya.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	Evaluasi pelaksana akan dilakukan minimal 2 kali dalam 1 tahun untuk selanjutnya dilakukan perbaikan.

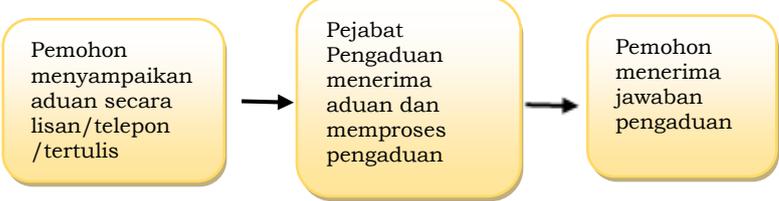
KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA SINGKAWANG



LAMPIRAN 16
 KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
 KOTA SINGKAWANG
 NOMOR 30 TAHUN 2022
 TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS KEPENDUDUKAN
 DAN PENCATATAN SIPIL KOTA SINGKAWANG
 TANGGAL 4 Juli 2022

Standar Pelayanan Pencatatan Pembatalan Perceraian

1). Komponen Service Delivery			
No	Unsur		Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	:	1) Formulir pelaporan yang telah diisi lengkap; 2) Salinan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap; 3) kutipan akta perceraian asli; 4) Kartu Keluarga (KK); 5) KTP Elektronik; 6) Surat kuasa dalam pelayanan administrasi kependudukan bila diperlukan.
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	:	1. Pemohon datang ke Dinas Dukcapil mengambil nomor antrian; 2. Petugas front office memeriksa kelengkapan berkas, menginput pendaftaran dan mencetak resi pengambilan; 3. Petugas Operator membuat konsep surat keterangan pembatalan perceraian; 4. Fungsional Analisis Kebijakan Ahli Muda Bid. Pencatatan Sipil mengoreksi surat keterangan pembatalan perceraian; 5. Kabid Pencatatan Sipil verifikasi pengajuan surat keterangan pembatalan perceraian untuk selanjutnya ditanda tangani Kepala Dinas; 6. Kepala Dinas menandatangani surat keterangan pembatalan perceraian; 7. Petugas memberi stemple Disdukcapil pada surat keterangan pembatalan perceraian; 8. Pemohon mengambil surat keterangan pembatalan perceraian ke petugas front office dengan menunjukkan resi pengambilan.
3	Jangka Waktu Penyelesaian	:	Paling lambat 5 hari kerja, setelah persyaratan dinyatakan lengkap dan valid serta tidak ada gangguan pada jaringan komunikasi data.
4	Biaya/Tarif	:	Sesuai dengan Undang-undang nomor 24 tahun 2013 semua administrasi gratis.
5	Produk Pelayanan	:	Surat Keterangan Pembatalan Perceraian
6	Pengelola Pengaduan	:	a. Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dapat dilakukan melalui : 1. Tatap muka langsung 2. Tertulis/tidak langsung disampaikan ke kotak pengaduan yang disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota

		<p>Singkawang</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Surat ditujukan kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Singkawang Jl. Dr. Sutomo Nomor 33 Kelurahan Pasiran Kec. Singkawang Barat Kota Singkawang Kode Pos 79123 4. Online (Whatsapp) <ul style="list-style-type: none"> •Whatsapp : 085386809506 5. Online (Sosial Media dan Website) <ul style="list-style-type: none"> •Facebook : Dukcapil Singkawang Hebat •Instagram : dukcapilsingkawang •Email : dukcapilsingkawanginfo@gmail.com <p>b. Alur Penanganan Pengaduan</p>  <pre> graph LR A[Pemohon menyampaikan aduan secara lisan/telepon/tertulis] --> B[Pejabat Pengaduan menerima aduan dan memproses pengaduan] B --> C[Pemohon menerima jawaban pengaduan] </pre> <p>c. Jangka Waktu Pengaduan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 1x24 jam 2. Pengaduan sedang, selambat-lambatnya 3x24 jam 3. Pengaduan berat, selambat-lambatnya 7x24 jam
--	--	--

2). Komponen Manufacturing		
No	Unsur	Uraian
1	Dasar Hukum	: <ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 4. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan; 5. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 1975 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan; 6. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 sebagaimana telah diubah Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan; 7. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;

		<ol style="list-style-type: none"> 8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring; 10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 11. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku yang digunakan dalam Administrasi Kependudukan; 12. Peraturan Daerah Kota Singkawang Nomor 3 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;
2	Sarana dan Prasarana	<p>: Sarana dan prasarana yang dimiliki yaitu :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Komputer • Printer • Ruangan kerja • Meja Kerja • Kursi Kerja • Meja Front Office dan Informasi • AC • Toilet • Jaringan Internet • Tempat duduk mengantri • Jalan khusus utk difabel • Ruangan laktasi • Server • Ruang Tunggu • Musola • Area Bermain Anak • Ruang Perekaman dan Konsultasi • Ruangan Pengaduan • Mesin dan Monitor Antrian • Kursi Roda • Loker khusus untuk difabel
3	Kompetensi Pelaksana	<p>: </p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki pengetahuan tentang peraturan perundang-undangan yang terkait; 2. Memiliki pengetahuan tentang tata Kelola pemerintahan yang baik; 3. Mampu berkomunikasi baik lisan maupun tertulis; 4. Mampu berkoordinasi dengan efektif dan efisien; 5. Mampu memahami SOP; 6. Mampu berkerja sama dalam tim; 7. Mampu mengoperasikan komputer dan mampu menguasai pengetahuan teknis.

4	Pengawasan Internal	:	1. Kepala Bidang Pencatatan Sipil 2. Kepala Dinas
5	Pelaksana	:	Petugas front office, operator, Fungsional Analis Kebijakan Ahli Muda Bid. Pencatatan Sipil, Kepala Bidang Pencatatan Sipil, dan Kepala Dinas.
6	Jaminan Pelayanan	:	Diwujudkan dalam kualitas layanan dan produk pelayanan yang sesuai standar operasional prosedur (SOP).
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	:	1. Jaminan kerahasiaan data kependudukan 2. Jaminan kerahasiaan dokumen kependudukan 3. Dokumen kependudukan dijamin keasliannya 4. Dijamin tidak ada intervensi dari pihak manapun yang merugikan pemohon dan pelaksana pelayanan 5. Seluruh pelayanan bebas biaya.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	Evaluasi pelaksana akan dilakukan minimal 2 kali dalam 1 tahun untuk selanjutnya dilakukan perbaikan.

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA SINGKAWANG



DESON LINGGA, SH

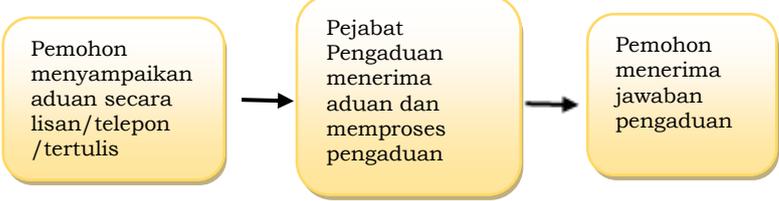
Pembina Utama Muda

NIP. 19630110 198303 1 008

LAMPIRAN 17
 KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
 KOTA SINGKAWANG
 NOMOR 30 TAHUN 2022
 TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS KEPENDUDUKAN
 DAN PENCATATAN SIPIL KOTA SINGKAWANG
 TANGGAL 4 Juli 2022

Standar Pelayanan Pencatatan Perubahan Nama Penduduk

1). Komponen Service Delivery			
No	Unsur		Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	:	1) Formulir pelaporan yang telah diisi lengkap; 2) Salinan penetapan pengadilan negeri; 3) kartu keluarga (KK); 4) KTP-elektronik; 5) dokumen perjalanan bagi Orang Asing; 6) Kutipan Akta Pencatatan Sipil.
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	:	1. Pemohon datang ke loket pelayanan dengan membawa kelengkapan persyaratan; 2. Petugas front office menerima dan memverifikasi kelengkapan berkas; 3. Petugas front office mencetak resi pengambilan; 4. Petugas menerbitkan Catatan Pinggir Perubahan Nama pada Register dan Kutipan Akta Pencatatan Sipil; 5. Pemohon mengambil Catatan Pinggir Perubahan Nama pada Register dan Kutipan Akta Pencatatan Sipil ke dinas dengan menunjukkan resi pengambilan.
3	Jangka Waktu Penyelesaian	:	Paling lambat 5 hari kerja, setelah persyaratan dinyatakan lengkap dan valid serta tidak ada gangguan pada jaringan komunikasi data.
4	Biaya/Tarif	:	Sesuai dengan Undang-undang nomor 24 tahun 2013 semua administrasi gratis.
5	Produk Pelayanan	:	Catatan Pinggir Perubahan Nama pada Register Akta Pencatatan Sipil dan Kutipan Akta Pencatatan Sipil
6	Pengelola Pengaduan	:	a. Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dapat dilakukan melalui : <ol style="list-style-type: none"> 1. Tatap muka langsung 2. Tertulis/tidak langsung disampaikan ke kotak pengaduan yang disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Singkawang 3. Surat ditujukan kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Singkawang Jl. Dr. Sutomo Nomor 33 Kelurahan Pasiran Kec. Singkawang Barat Kota Singkawang Kode Pos 79123 4. Online (Whatsapp) <ul style="list-style-type: none"> •Whatsapp : 085386809506 5. Online (Sosial Media dan Website)

		<ul style="list-style-type: none"> • Facebook : Dukcapil Singkawang Hebat • Instagram : dukcapilsingkawang • Email : dukcapilsingkawanginfo@gmail.com <p>b. Alur Penanganan Pengaduan</p>  <pre> graph LR A[Pemohon menyampaikan aduan secara lisan/telepon /tertulis] --> B[Pejabat Pengaduan menerima aduan dan memproses pengaduan] B --> C[Pemohon menerima jawaban pengaduan] </pre> <p>c. Jangka Waktu Pengaduan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 1x24 jam 2. Pengaduan sedang, selambat-lambatnya 3x24 jam 3. Pengaduan berat, selambat-lambatnya 7x24 jam
--	--	---

2). Komponen Manufacturing		
No	Unsur	Uraian
1	Dasar Hukum	: <ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 sebagaimana telah diubah Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan; 4. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring; 7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku yang digunakan dalam Administrasi Kependudukan;

			9. Peraturan Daerah Kota Singkawang Nomor 3 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;
2	Sarana dan Prasarana	:	<p>Sarana dan prasarana yang dimiliki yaitu :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Komputer • Printer • Ruangan kerja • Meja Kerja • Kursi Kerja • Meja Front Office dan Informasi • AC • Toilet • Jaringan Internet • Tempat duduk mengantri • Jalan khusus utk difabel • Ruangan laktasi • Server • Ruang Tunggu • Musola • Area Bermain Anak • Ruang Perekaman dan Konsultasi • Ruangan Pengaduan • Mesin dan Monitor Antrian • Kursi Roda • Loker khusus untuk difabel
3	Kompetensi Pelaksana	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki pengetahuan tentang peraturan perundang-undangan yang terkait; 2. Memiliki pengetahuan tentang tata Kelola pemerintahan yang baik; 3. Mampu berkomunikasi baik lisan maupun tertulis; 4. Mampu berkoordinasi dengan efektif dan efisien; 5. Mampu memahami SOP; 6. Mampu berkerja sama dalam tim; 7. Mampu mengoperasikan komputer dan mampu menguasai pengetahuan teknis.
4	Pengawasan Internal	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Bidang Pencatatan Sipil 2. Kepala Dinas
5	Pelaksana	:	Petugas front office, operator, Fungsional Analis Kebijakan Ahli Muda Bid. Pencatatan Sipil, Kepala Bidang Pencatatan Sipil, dan Kepala Dinas.
6	Jaminan Pelayanan	:	Diwujudkan dalam kualitas layanan dan produk pelayanan yang sesuai standar operasional prosedur (SOP).

7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jaminan kerahasiaan data kependudukan 2. Jaminan kerahasiaan dokumen kependudukan 3. Dokumen kependudukan dijamin keasliannya 4. Dijamin tidak ada intervensi dari pihak manapun yang merugikan pemohon dan pelaksana pelayanan 5. Seluruh pelayanan bebas biaya.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi pelaksana akan dilakukan minimal 2 kali dalam 1 tahun untuk selanjutnya dilakukan perbaikan.

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA SINGKAWANG



DESON LINGGA, SH

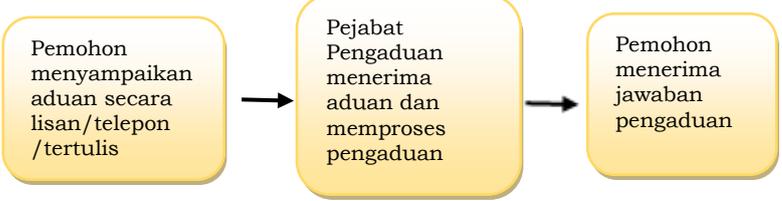
Pembina Utama Muda

NIP. 19630110 198303 1 008

LAMPIRAN 18
 KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
 KOTA SINGKAWANG
 NOMOR 30 TAHUN 2022
 TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS KEPENDUDUKAN
 DAN PENCATATAN SIPIL KOTA SINGKAWANG
 TANGGAL 4 Juli 2022

Standar Pelayanan Pencatatan Pembetulan Akta Pencatatan Sipil dengan Permohonan dari Subjek Akta di Wilayah NKRI (Pembetulan Nama)

1). Komponen Service Delivery		
No	Unsur	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	: 1) Formulir pelaporan yang telah diisi lengkap; 2) Fotocopy dokumen autentik meliputi ijazah, buku nikah, passport, dan lain-lain; 3) Kutipan akta pencatatan sipil dimana terdapat kesalahan nama yang tertulis secara redaksional; 4) Mengisi SPTJM kebenaran data dengan 2 (dua) orang saksi (fotocopy KTP Elektronik).
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	: 1. Pemohon datang ke loket pelayanan dengan membawa kelengkapan persyaratan; 2. Petugas front office menerima dan memverifikasi kelengkapan berkas; 3. Petugas front office mencetak resi pengambilan; 4. Petugas menerbitkan Catatan Pinggir pada Register Akta Pencatatan Sipil mengenai pembetulan nama dan menerbitkan Kembali kutipan akta pencatatan sipil dari subjek akta. 5. Pemohon mengambil Catatan Pinggir pada Register Akta Pencatatan Sipil mengenai pembetulan nama dan menerbitkan Kembali kutipan akta pencatatan sipil dari subjek akta ke dinas dengan menunjukkan resi pengambilan.
3	Jangka Waktu Penyelesaian	: Paling lambat 5 hari kerja, setelah persyaratan dinyatakan lengkap dan valid serta tidak ada gangguan pada jaringan komunikasi data.
4	Biaya/Tarif	: Sesuai dengan Undang-undang nomor 24 tahun 2013 semua administrasi gratis.
5	Produk Pelayanan	: Catatan Pinggir pada Register Akta Pencatatan Sipil mengenai pembetulan nama dan menerbitkan Kembali kutipan akta pencatatan sipil serta mencabut kutipan akta pencatatan sipil dari subjek akta.
6	Pengelola Pengaduan	: a. Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dapat dilakukan melalui : 1. Tatap muka langsung 2. Tertulis/tidak langsung disampaikan ke kotak pengaduan yang disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Singkawang 3. Surat ditujukan kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota

		<p>Singkawang Jl. Dr. Sutomo Nomor 33 Kelurahan Pasiran Kec. Singkawang Barat Kota Singkawang Kode Pos 79123</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. Online (Whatsapp) <ul style="list-style-type: none"> •Whatsapp : 085386809506 5. Online (Sosial Media dan Website) <ul style="list-style-type: none"> •Facebook : Dukcapil Singkawang Hebat •Instagram : dukcapilsingkawang •Email : dukcapilsingkawanginfo@gmail.com <p>b. Alur Penanganan Pengaduan</p>  <pre> graph LR A[Pemohon menyampaikan aduan secara lisan/telepon/tertulis] --> B[Pejabat Pengaduan menerima aduan dan memproses pengaduan] B --> C[Pemohon menerima jawaban pengaduan] </pre> <p>c. Jangka Waktu Pengaduan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 1x24 jam 2. Pengaduan sedang, selambat-lambatnya 3x24 jam 3. Pengaduan berat, selambat-lambatnya 7x24 jam
--	--	--

2). Komponen Manufacturing		
No	Unsur	Uraian
1	Dasar Hukum	: <ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 sebagaimana telah diubah Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan; 4. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring; 7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;

			<p>8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku yang digunakan dalam Administrasi Kependudukan;</p> <p>9. Peraturan Daerah Kota Singkawang Nomor 3 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;</p>
2	Sarana dan Prasarana	:	<p>Sarana dan prasarana yang dimiliki yaitu :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Komputer • Printer • Ruangan kerja • Meja Kerja • Kursi Kerja • Meja Front Office dan Informasi • AC • Toilet • Jaringan Internet • Tempat duduk mengantri • Jalan khusus utk difabel • Ruangan laktasi • Server • Ruang Tunggu • Musola • Area Bermain Anak • Ruang Perekaman dan Konsultasi • Ruangan Pengaduan • Mesin dan Monitor Antrian • Kursi Roda • Loker khusus untuk difabel
3	Kompetensi Pelaksana	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki pengetahuan tentang peraturan perundang-undangan yang terkait; 2. Memiliki pengetahuan tentang tata Kelola pemerintahan yang baik; 3. Mampu berkomunikasi baik lisan maupun tertulis; 4. Mampu berkoordinasi dengan efektif dan efisien; 5. Mampu memahami SOP; 6. Mampu berkerja sama dalam tim; 7. Mampu mengoperasikan komputer dan mampu menguasai pengetahuan teknis.
4	Pengawasan Internal	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Bidang Pencatatan Sipil 2. Kepala Dinas
5	Pelaksana	:	<p>Petugas front office, operator, Fungsional Analis Kebijakan Ahli Muda Bid. Pencatatan Sipil, Kepala Bidang Pencatatan Sipil, dan Kepala Dinas.</p>
6	Jaminan Pelayanan	:	<p>Diwujudkan dalam kualitas layanan dan produk pelayanan yang sesuai standar operasional prosedur (SOP).</p>

7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jaminan kerahasiaan data kependudukan 2. Jaminan kerahasiaan dokumen kependudukan 3. Dokumen kependudukan dijamin keasliannya 4. Dijamin tidak ada intervensi dari pihak manapun yang merugikan pemohon dan pelaksana pelayanan 5. Seluruh pelayanan bebas biaya.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi pelaksana akan dilakukan minimal 2 kali dalam 1 tahun untuk selanjutnya dilakukan perbaikan.

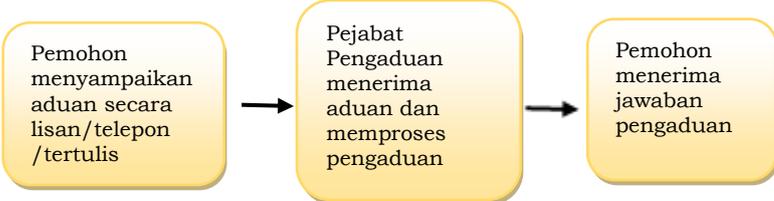
KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA SINGKAWANG



LAMPIRAN 19
 KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
 KOTA SINGKAWANG
 NOMOR 30 TAHUN 2022
 TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS KEPENDUDUKAN
 DAN PENCATATAN SIPIL KOTA SINGKAWANG
 TANGGAL 4 Juli 2022

Standar Pelayanan Pencatatan Pembetulan Akta Pencatatan Sipil dengan Permohonan dari Subjek Akta di Wilayah NKRI

1). Komponen Service Delivery		
No	Unsur	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	: 1) Formulir pelaporan yang telah diisi lengkap; 2) Fotocopy dokumen autentik yang menjadi persyaratan pembuatan akta pencatatan sipil; 3) Kutipan akta pencatatan sipil dimana terdapat kesalahan tulis redaksional.
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	: 1. Pemohon datang ke loket pelayanan dengan membawa kelengkapan persyaratan; 2. Petugas front office menerima dan memverifikasi kelengkapan berkas; 3. Petugas front office mencetak resi pengambilan; 4. Petugas menerbitkan Catatan Pinggir pada Register Akta Pencatatan Sipil mengenai pembetulan akta dan penerbitan Kembali kutipan akta pencatatan sipil serta mencabut kutipan akta pencatatan sipil dari subjek akta. 5. Pemohon mengambil Catatan Pinggir pada Register Akta Pencatatan Sipil mengenai pembetulan akta dan penerbitan Kembali kutipan akta pencatatan sipil serta mencabut kutipan akta pencatatan sipil dari subjek akta ke dinas dengan menunjukkan resi pengambilan.
3	Jangka Waktu Penyelesaian	: Paling lambat 5 hari kerja, setelah persyaratan dinyatakan lengkap dan valid serta tidak ada gangguan pada jaringan komunikasi data.
4	Biaya/Tarif	: Sesuai dengan Undang-undang nomor 24 tahun 2013 semua administrasi gratis.
5	Produk Pelayanan	: Catatan Pinggir pada Register Akta Pencatatan Sipil mengenai pembetulan akta dan menerbitkan Kembali kutipan akta pencatatan sipil serta mencabut kutipan akta pencatatan sipil dari subjek akta.
6	Pengelola Pengaduan	: a. Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dapat dilakukan melalui : 1. Tatap muka langsung 2. Tertulis/tidak langsung disampaikan ke kotak pengaduan yang disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Singkawang 3. Surat ditujukan kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Singkawang Jl. Dr. Sutomo Nomor 33 Kelurahan

		<p>Pasiran Kec. Singkawang Barat Kota Singkawang Kode Pos 79123</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. Online (Whatsapp) <ul style="list-style-type: none"> •Whatsapp : 085386809506 5. Online (Sosial Media dan Website) <ul style="list-style-type: none"> •Facebook : Dukcapil Singkawang Hebat •Instagram : dukcapilsingkawang •Email : dukcapilsingkawanginfo@gmail.com <p>b. Alur Penanganan Pengaduan</p>  <pre> graph LR A[Pemohon menyampaikan aduan secara lisan/telepon /tertulis] --> B[Pejabat Pengaduan menerima aduan dan memproses pengaduan] B --> C[Pemohon menerima jawaban pengaduan] </pre> <p>c. Jangka Waktu Pengaduan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 1x24 jam 2. Pengaduan sedang, selambat-lambatnya 3x24 jam 3. Pengaduan berat, selambat-lambatnya 7x24 jam
--	--	--

2). Komponen Manufacturing		
No	Unsur	Uraian
1	Dasar Hukum	<p>:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 sebagaimana telah diubah Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan; 4. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring; 7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;

			<p>8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku yang digunakan dalam Administrasi Kependudukan;</p> <p>9. Peraturan Daerah Kota Singkawang Nomor 3 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;</p>
2	Sarana dan Prasarana	:	<p>Sarana dan prasarana yang dimiliki yaitu :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Komputer • Printer • Ruangan kerja • Meja Kerja • Kursi Kerja • Meja Front Office dan Informasi • AC • Toilet • Jaringan Internet • Tempat duduk mengantri • Jalan khusus utk difabel • Ruangan laktasi • Server • Ruang Tunggu • Musola • Area Bermain Anak • Ruang Perekaman dan Konsultasi • Ruangan Pengaduan • Mesin dan Monitor Antrian • Kursi Roda • Loker khusus untuk difabel
3	Kompetensi Pelaksana	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki pengetahuan tentang peraturan perundang-undangan yang terkait; 2. Memiliki pengetahuan tentang tata Kelola pemerintahan yang baik; 3. Mampu berkomunikasi baik lisan maupun tertulis; 4. Mampu berkoordinasi dengan efektif dan efisien; 5. Mampu memahami SOP; 6. Mampu berkerja sama dalam tim; 7. Mampu mengoperasikan komputer dan mampu menguasai pengetahuan teknis.
4	Pengawasan Internal	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Bidang Pencatatan Sipil 2. Kepala Dinas
5	Pelaksana	:	<p>Petugas front office, operator, Fungsional Analisis Kebijakan Ahli Muda Bid. Pencatatan Sipil, Kepala Bidang Pencatatan Sipil, dan Kepala Dinas.</p>
6	Jaminan Pelayanan	:	<p>Diwujudkan dalam kualitas layanan dan produk pelayanan yang sesuai standar operasional prosedur (SOP).</p>

7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jaminan kerahasiaan data kependudukan 2. Jaminan kerahasiaan dokumen kependudukan 3. Dokumen kependudukan dijamin keasliannya 4. Dijamin tidak ada intervensi dari pihak manapun yang merugikan pemohon dan pelaksana pelayanan 5. Seluruh pelayanan bebas biaya.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi pelaksana akan dilakukan minimal 2 kali dalam 1 tahun untuk selanjutnya dilakukan perbaikan.

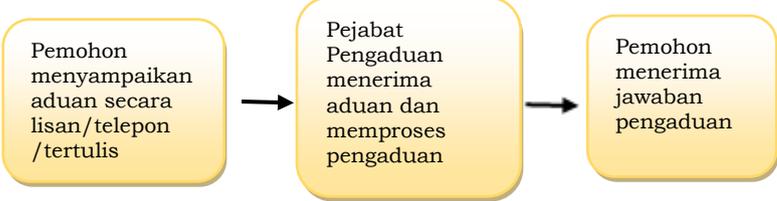
KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA SINGKAWANG



LAMPIRAN 20
 KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
 KOTA SINGKAWANG
 NOMOR 30 TAHUN 2022
 TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS KEPENDUDUKAN
 DAN PENCATATAN SIPIL KOTA SINGKAWANG
 TANGGAL 4 Juli 2022

Standar Pelayanan Pencatatan Peristiwa Penting Lainnya

1). Komponen Service Delivery			
No	Unsur		Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	:	1) Formulir pelaporan yang telah diisi lengkap ; 2) Salinan Penetapan Pengadilan Negeri tentang Peristiwa Penting lainnya; 3) Kartu Keluarga (KK); 4) KTP-elektronik; 5) Kutipan Akta Pencatatan Sipil.
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	:	1. Pemohon datang ke loket pelayanan dengan membawa kelengkapan persyaratan; 2. Petugas front office menerima dan memverifikasi kelengkapan berkas; 3. Petugas front office mencetak resi pengambilan; 4. Petugas menerbitkan Catatan Pinggir perubahan peristiwa penting lainnya pada register akta pencatatan sipil dan kutipan akta pencatatan sipil. 5. Pemohon mengambil Catatan Pinggir perubahan peristiwa penting lainnya pada register akta pencatatan sipil dan kutipan akta pencatatan sipil ke dinas dengan menunjukkan resi pengambilan.
3	Jangka Waktu Penyelesaian	:	Paling lambat 5 hari kerja, setelah persyaratan dinyatakan lengkap dan valid serta tidak ada gangguan pada jaringan komunikasi data.
4	Biaya/Tarif	:	Sesuai dengan Undang-undang nomor 24 tahun 2013 semua administrasi gratis.
5	Produk Pelayanan	:	Catatan Pinggir perubahan peristiwa penting lainnya pada register akta pencatatan sipil dan kutipan akta pencatatan sipil.
6	Pengelola Pengaduan	:	a. Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dapat dilakukan melalui : <ol style="list-style-type: none"> 1. Tatap muka langsung 2. Tertulis/tidak langsung disampaikan ke kotak pengaduan yang disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Singkawang 3. Surat ditujukan kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Singkawang Jl. Dr. Sutomo Nomor 33 Kelurahan Pasiran Kec. Singkawang Barat Kota Singkawang Kode Pos 79123 4. Online (Whatsapp) <ul style="list-style-type: none"> •Whatsapp : 085386809506

		<p>5. Online (Sosial Media dan Website)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Facebook : Dukcapil Singkawang Hebat • Instagram : dukcapilsingkawang • Email : dukcapilsingkawanginfo@gmail.com <p>b. Alur Penanganan Pengaduan</p>  <pre> graph LR A[Pemohon menyampaikan aduan secara lisan/telepon /tertulis] --> B[Pejabat Pengaduan menerima aduan dan memproses pengaduan] B --> C[Pemohon menerima jawaban pengaduan] </pre> <p>c. Jangka Waktu Pengaduan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 1x24 jam 2. Pengaduan sedang, selambat-lambatnya 3x24 jam 3. Pengaduan berat, selambat-lambatnya 7x24 jam
--	--	---

2). Komponen Manufacturing		
No	Unsur	Uraian
1	Dasar Hukum	: <ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 sebagaimana telah diubah Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan; 4. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring; 7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku yang digunakan dalam Administrasi Kependudukan;

			9. Peraturan Daerah Kota Singkawang Nomor 3 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;
2	Sarana dan Prasarana	:	<p>Sarana dan prasarana yang dimiliki yaitu :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Komputer • Printer • Ruangan kerja • Meja Kerja • Kursi Kerja • Meja Front Office dan Informasi • AC • Toilet • Jaringan Internet • Tempat duduk mengantri • Jalan khusus utk difabel • Ruangan laktasi • Server • Ruang Tunggu • Musola • Area Bermain Anak • Ruang Perekaman dan Konsultasi • Ruangan Pengaduan • Mesin dan Monitor Antrian • Kursi Roda • Loker khusus untuk difabel
3	Kompetensi Pelaksana	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki pengetahuan tentang peraturan perundang-undangan yang terkait; 2. Memiliki pengetahuan tentang tata Kelola pemerintahan yang baik; 3. Mampu berkomunikasi baik lisan maupun tertulis; 4. Mampu berkoordinasi dengan efektif dan efisien; 5. Mampu memahami SOP; 6. Mampu berkerja sama dalam tim; 7. Mampu mengoperasikan komputer dan mampu menguasai pengetahuan teknis.
4	Pengawasan Internal	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Bidang Pencatatan Sipil 2. Kepala Dinas
5	Pelaksana	:	Petugas front office, operator, Fungsional Analis Kebijakan Ahli Muda Bid. Pencatatan Sipil, Kepala Bidang Pencatatan Sipil, dan Kepala Dinas.
6	Jaminan Pelayanan	:	Diwujudkan dalam kualitas layanan dan produk pelayanan yang sesuai standar operasional prosedur (SOP).

7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jaminan kerahasiaan data kependudukan 2. Jaminan kerahasiaan dokumen kependudukan 3. Dokumen kependudukan dijamin keasliannya 4. Dijamin tidak ada intervensi dari pihak manapun yang merugikan pemohon dan pelaksana pelayanan 5. Seluruh pelayanan bebas biaya.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi pelaksana akan dilakukan minimal 2 kali dalam 1 tahun untuk selanjutnya dilakukan perbaikan.

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA SINGKAWANG



DESON LINGGA, SH

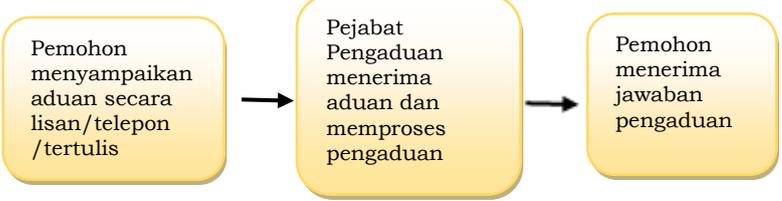
Pembina Utama Muda

NIP. 19630110 198303 1 008

LAMPIRAN 21
 KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
 KOTA SINGKAWANG
 NOMOR 30 TAHUN 2022
 TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS KEPENDUDUKAN
 DAN PENCATATAN SIPIL KOTA SINGKAWANG
 TANGGAL 4 Juli 2022

Standar Pelayanan Pencatatan Pembatalan Akta Pencatatan Sipil

1). Komponen Service Delivery			
No	Unsur		Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	:	1) Formulir pelaporan yang telah diisi lengkap; 2) Salinan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap; 3) Kartu Keluarga (KK); 4) KTP-elektronik; 5) Kutipan Akta Pencatatan Sipil yang dibatalkan.
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	:	1. Pemohon datang ke loket pelayanan dengan membawa kelengkapan persyaratan; 2. Petugas front office menerima dan memverifikasi kelengkapan berkas; 3. Petugas front office mencetak resi pengambilan; 4. Petugas menerbitkan Catatan Pinggir pada register akta pencatatan sipil dan mencabut kutipan akta pencatatan sipil serta menerbitkan register akta pencatatan sipil dan kutipan akta pencatatan sipil sesuai dengan putusan pengadilan; 5. Pemohon mengambil Catatan Pinggir pada register akta pencatatan sipil dan mencabut kutipan akta pencatatan sipil serta menerbitkan register akta pencatatan sipil dan kutipan akta pencatatan sipil sesuai dengan putusan pengadilan ke dinas dengan menunjukkan resi pengambilan.
3	Jangka Waktu Penyelesaian	:	Paling lambat 5 hari kerja, setelah persyaratan dinyatakan lengkap dan valid serta tidak ada gangguan pada jaringan komunikasi data.
4	Biaya/Tarif	:	Sesuai dengan Undang-undang nomor 24 tahun 2013 semua administrasi gratis.
5	Produk Pelayanan	:	Catatan Pinggir pada Register Akta Pencatatan Sipil dan mencabut kutipan akta Pencatatan Sipil serta menerbitkan Register Akta Penacatatan Sipil dan Kutipan Akta Pencatatan Sipil sesuai dengan Putusan Pengadilan.
6	Pengelola Pengaduan	:	a. Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dapat dilakukan melalui : <ol style="list-style-type: none"> 1. Tatap muka langsung 2. Tertulis/tidak langsung disampaikan ke kotak pengaduan yang disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Singkawang 3. Surat ditujukan kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota

		<p>Singkawang Jl. Dr. Sutomo Nomor 33 Kelurahan Pasiran Kec. Singkawang Barat Kota Singkawang Kode Pos 79123</p> <p>4. Online (Whatsapp) <ul style="list-style-type: none"> •Whatsapp : 085386809506 </p> <p>5. Online (Sosial Media dan Website) <ul style="list-style-type: none"> •Facebook : Dukcapil Singkawang Hebat •Instagram : dukcapilsingkawang •Email : dukcapilsingkawanginfo@gmail.com </p> <p>b. Alur Penanganan Pengaduan</p>  <pre> graph LR A[Pemohon menyampaikan aduan secara lisan/telepon/tertulis] --> B[Pejabat Pengaduan menerima aduan dan memproses pengaduan] B --> C[Pemohon menerima jawaban pengaduan] </pre> <p>c. Jangka Waktu Pengaduan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 1x24 jam 2. Pengaduan sedang, selambat-lambatnya 3x24 jam 3. Pengaduan berat, selambat-lambatnya 7x24 jam
--	--	---

2). Komponen Manufacturing		
No	Unsur	Uraian
1	Dasar Hukum	: <ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 sebagaimana telah diubah Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan; 4. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring; 7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;

			<p>8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku yang digunakan dalam Administrasi Kependudukan;</p> <p>9. Peraturan Daerah Kota Singkawang Nomor 3 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;</p>
2	Sarana dan Prasarana	:	<p>Sarana dan prasarana yang dimiliki yaitu :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Komputer • Printer • Ruangan kerja • Meja Kerja • Kursi Kerja • Meja Front Office dan Informasi • AC • Toilet • Jaringan Internet • Tempat duduk mengantri • Jalan khusus utk difabel • Ruangan laktasi • Server • Ruang Tunggu • Musola • Area Bermain Anak • Ruang Perekaman dan Konsultasi • Ruangan Pengaduan • Mesin dan Monitor Antrian • Kursi Roda • Loker khusus untuk difabel
3	Kompetensi Pelaksana	:	<p>Memiliki pengetahuan tentang peraturan perundang-undangan yang terkait;</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki pengetahuan tentang tata Kelola pemerintahan yang baik; 2. Mampu berkomunikasi baik lisan maupun tertulis; 3. Mampu berkoordinasi dengan efektif dan efisien; 4. Mampu memahami SOP; 5. Mampu berkerja sama dalam tim; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan mampu menguasai pengetahuan teknis.
4	Pengawasan Internal	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Bidang Pencatatan Sipil 2. Kepala Dinas
5	Pelaksana	:	<p>Petugas front office, operator, Fungsional Analis Kebijakan Ahli Muda Bid. Pencatatan Sipil, Kepala Bidang Pencatatan Sipil, dan Kepala Dinas.</p>
6	Jaminan Pelayanan	:	<p>Diwujudkan dalam kualitas layanan dan produk pelayanan yang sesuai standar operasional prosedur (SOP).</p>

7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jaminan kerahasiaan data kependudukan 2. Jaminan kerahasiaan dokumen kependudukan 3. Dokumen kependudukan dijamin keasliannya 4. Dijamin tidak ada intervensi dari pihak manapun yang merugikan pemohon dan pelaksana pelayanan 5. Seluruh pelayanan bebas biaya.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi pelaksana akan dilakukan minimal 2 kali dalam 1 tahun untuk selanjutnya dilakukan perbaikan.

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA SINGKAWANG



LAMPIRAN 22
 KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
 KOTA SINGKAWANG
 NOMOR 30 TAHUN 2022
 TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS KEPENDUDUKAN
 DAN PENCATATAN SIPIL KOTA SINGKAWANG
 TANGGAL 4 Juli 2022

Standar Pelayanan Pencatatan Pengangkatan Anak

1). Komponen Service Delivery		
No	Unsur	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	: 1) Formulir pelaporan yang telah diisi lengkap; 2) Salinan Penetapan Pengadilan; 3) Kutipan Akta Kelahiran Anak; 4) Kartu Keluarga (KK) orang tua angkat; 5) KTP-elektronik; 6) Dokumen perjalanan bagi orang tua angkat Orang Asing.
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	: 1. Pemohon datang ke loket pelayanan dengan membawa kelengkapan persyaratan; 2. Petugas front office menerima dan memverifikasi kelengkapan berkas; 3. Petugas front office mencetak resi pengambilan; 4. Petugas menerbitkan Catatan Pinggir pengangkatan anak pada register akta kelahiran dan kutipan akta kelahiran . 5. Pemohon mengambil Catatan Pinggir pengangkatan anak pada register akta kelahiran ke dinas dengan menunjukkan resi pengambilan.
3	Jangka Waktu Penyelesaian	: Paling lambat 5 hari kerja, setelah persyaratan dinyatakan lengkap dan valid serta tidak ada gangguan pada jaringan komunikasi data.
4	Biaya/Tarif	: Sesuai dengan Undang-undang nomor 24 tahun 2013 semua administrasi gratis.
5	Produk Pelayanan	: Catatan Pinggir pengangkatan anak pada register akta kelahiran dan kutipan akta kelahiran
6	Pengelola Pengaduan	: a. Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dapat dilakukan melalui : 1. Tatap muka langsung 2. Tertulis/tidak langsung disampaikan ke kotak pengaduan yang disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Singkawang 3. Surat ditujukan kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Singkawang Jl. Dr. Sutomo Nomor 33 Kelurahan Pasiran Kec. Singkawang Barat Kota Singkawang Kode Pos 79123 4. Online (Whatsapp) •Whatsapp : 085386809506 5. Online (Sosial Media dan Website) •Facebook : Dukcapil Singkawang Hebat

		<ul style="list-style-type: none"> • Instagram : dukcapilsingkawang • Email : dukcapilsingkawanginfo@gmail.com <p>b. Alur Penanganan Pengaduan</p> <pre> graph LR A[Pemohon menyampaikan aduan secara lisan/telepon/tertulis] --> B[Pejabat Pengaduan menerima aduan dan memproses pengaduan] B --> C[Pemohon menerima jawaban pengaduan] </pre> <p>c. Jangka Waktu Pengaduan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 1x24 jam 2. Pengaduan sedang, selambat-lambatnya 3x24 jam 3. Pengaduan berat, selambat-lambatnya 7x24 jam
--	--	---

2). Komponen Manufacturing		
No	Unsur	Uraian
1	Dasar Hukum	: <ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 3. Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak; 4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 sebagaimana telah diubah Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan; 5. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 6. Peraturan Menteri Sosial Republik Indonesia Nomor 110/HUK/2009 tentang Persyaratan Pengangkatan Anak; 7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring; 9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;

			<p>10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku yang digunakan dalam Administrasi Kependudukan;</p> <p>11. Peraturan Daerah Kota Singkawang Nomor 3 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;</p>
2	Sarana dan Prasarana	:	<p>Sarana dan prasarana yang dimiliki yaitu :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Komputer • Printer • Ruangan kerja • Meja Kerja • Kursi Kerja • Meja Front Office dan Informasi • AC • Toilet • Jaringan Internet • Tempat duduk mengantri • Jalan khusus utk difabel • Ruangan laktasi • Server • Ruang Tunggu • Musola • Area Bermain Anak • Ruang Perekaman dan Konsultasi • Ruangan Pengaduan • Mesin dan Monitor Antrian • Kursi Roda • Loker khusus untuk difabel
3	Kompetensi Pelaksana	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki pengetahuan tentang peraturan perundang-undangan yang terkait; 2. Memiliki pengetahuan tentang tata Kelola pemerintahan yang baik; 3. Mampu berkomunikasi baik lisan maupun tertulis; 4. Mampu berkoordinasi dengan efektif dan efisien; 5. Mampu memahami SOP; 6. Mampu berkerja sama dalam tim; 7. Mampu mengoperasikan komputer dan mampu menguasai pengetahuan teknis.
4	Pengawasan Internal	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Bidang Pencatatan Sipil 2. Kepala Dinas
5	Pelaksana	:	<p>Petugas front office, operator, Fungsional Analis Kebijakan Ahli Muda Bid. Pencatatan Sipil, Kepala Bidang Pencatatan Sipil, dan Kepala Dinas.</p>
6	Jaminan Pelayanan	:	<p>Diwujudkan dalam kualitas layanan dan produk pelayanan yang sesuai standar operasional prosedur (SOP).</p>

7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jaminan kerahasiaan data kependudukan 2. Jaminan kerahasiaan dokumen kependudukan 3. Dokumen kependudukan dijamin keasliannya 4. Dijamin tidak ada intervensi dari pihak manapun yang merugikan pemohon dan pelaksana pelayanan 5. Seluruh pelayanan bebas biaya.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi pelaksana akan dilakukan minimal 2 kali dalam 1 tahun untuk selanjutnya dilakukan perbaikan.

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA SINGKAWANG



DESON LINGGA, SH

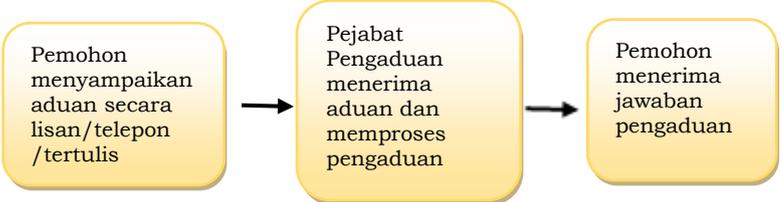
Pembina Utama Muda

NIP. 19630110 198303 1 008

LAMPIRAN 23
 KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
 KOTA SINGKAWANG
 NOMOR 30 TAHUN 2022
 TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS KEPENDUDUKAN
 DAN PENCATATAN SIPIL KOTA SINGKAWANG
 TANGGAL 4 Juli 2022

Standar Pelayanan Pencatatan Pengakuan Anak

1). Komponen Service Delivery		
No	Unsur	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<p>a) Pencatatan Pengakuan anak di Wilayah NKRI (Pasal 49 Perpres Nomor 96 Tahun 2018) :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Formulir pelaporan yang telah diisi lengkap; 2) Surat pernyataan pengakuan anak dari ayah biologis yang disetujui oleh ibu kandung atau penetapan pengadilan mengenai pengakuan anak jika ibu kandung Orang Asing; 3) Surat keterangan telah terjadinya perkawinan dari pemuka agama atau penghayat kepercayaan terhadap Tuhan Yang Maha Esa; 4) Kutipan akta kelahiran anak; 5) Kartu Keluarga ayah atau ibu; 6) KTP-elektronik; 7) Dokumen perjalanan bagi ibu kandung Orang Asing; 8) Identitas 2 (dua) orang saksi; 9) Surat kuasa dalam pelayanan administrasi kependudukan bila diperlukan. <p>b) Pencatatan Pengakuan Anak dilahirkan di luar perkawinan yang sah menurut hukum agama/kepercayaan di wilayah NKRI :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Formulir pelaporan yang telah diisi lengkap; 2) Salinan penetapan pengadilan dari pengadilan yang berwenang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; 3) Kutipan akta kelahiran; 4) Kartu Keluarga ayah atau ibu; 5) KTP-elektronik; 6) Dokumen Perjalanan Republik Indonesia; 7) Identitas 2 (dua) orang saksi; 8) Surat kuasa dalam pelayanan administrasi kependudukan bila diperlukan.
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon datang ke loket pelayanan dengan membawa kelengkapan persyaratan; 2. Petugas front office menerima dan memverifikasi kelengkapan berkas;

			<ol style="list-style-type: none"> 3. Petugas front office mencetak resi pengambilan; 4. Petugas menerbitkan dokumen register akta pengakuan anak dan kutipan akta pengakuan anak serta catatan pinggir pengakuan anak pada register akta kelahiran dan kutipan kelahiran. 5. Pemohon mengambil dokumen register akta pengakuan anak dan kutipan akta pengakuan anak serta catatan pinggir pengakuan anak pada register akta kelahiran dan kutipan kelahiran ke dinas dengan menunjukkan resi pengambilan.
3	Jangka Waktu Penyelesaian	:	Paling lambat 5 hari kerja, setelah persyaratan dinyatakan lengkap dan valid serta tidak ada gangguan pada jaringan komunikasi data.
4	Biaya/Tarif	:	Sesuai dengan Undang-undang nomor 24 tahun 2013 semua administrasi gratis.
5	Produk Pelayanan	:	Register Akta Pengakuan Anak dan Kutipan Akta Pengakuan Anak serta Catatan Pinggir Pengakuan anak pada Register Akta Kelahiran dan Kutipan Akta Kelahiran
6	Pengelola Pengaduan	:	<p>a. Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dapat dilakukan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tatap muka langsung 2. Tertulis/tidak langsung disampaikan ke kotak pengaduan yang disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Singkawang 3. Surat ditujukan kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Singkawang Jl. Dr. Sutomo Nomor 33 Kelurahan Pasiran Kec. Singkawang Barat Kota Singkawang Kode Pos 79123 4. Online (Whatsapp) <ul style="list-style-type: none"> •Whatsapp : 085386809506 5. Online (Sosial Media dan Website) <ul style="list-style-type: none"> •Facebook : Dukcapil Singkawang Hebat •Instagram : dukcapilsingkawang •Email : dukcapilsingkawanginfo@gmail.com <p>b. Alur Penanganan Pengaduan</p>  <pre> graph LR A[Pemohon menyampaikan aduan secara lisan/telepon/tertulis] --> B[Pejabat Pengaduan menerima aduan dan memproses pengaduan] B --> C[Pemohon menerima jawaban pengaduan] </pre> <p>c. Jangka Waktu Pengaduan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 1x24 jam 2. Pengaduan sedang, selambat-lambatnya 3x24 jam 3. Pengaduan berat, selambat-lambatnya 7x24 jam

2). *Komponen Manufacturing*

No	Unsur	Uraian
1	Dasar Hukum	: <ol style="list-style-type: none">1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;2. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;3. Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak;4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 sebagaimana telah diubah Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan;5. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring;8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku yang digunakan dalam Administrasi Kependudukan;10. Peraturan Daerah Kota Singkawang Nomor 3 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;
2	Sarana dan Prasarana	: Sarana dan prasarana yang dimiliki yaitu : <ul style="list-style-type: none">• Komputer• Printer• Ruangan kerja• Meja Kerja• Kursi Kerja• Meja Front Office dan Informasi• AC• Toilet• Jaringan Internet• Tempat duduk mengantri• Jalan khusus utk difabel• Ruangan laktasi• Server• Ruang Tunggu

			<ul style="list-style-type: none"> • Musola • Area Bermain Anak • Ruang Perekaman dan Konsultasi • Ruangan Pengaduan • Mesin dan Monitor Antrian • Kursi Roda • Loket khusus untuk difabel
3	Kompetensi Pelaksana	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki pengetahuan tentang peraturan perundang-undangan yang terkait; 2. Memiliki pengetahuan tentang tata Kelola pemerintahan yang baik; 3. Mampu berkomunikasi baik lisan maupun tertulis; 4. Mampu berkoordinasi dengan efektif dan efisien; 5. Mampu memahami SOP; 6. Mampu berkerja sama dalam tim; 7. Mampu mengoperasikan komputer dan mampu menguasai pengetahuan teknis.
4	Pengawasan Internal	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Bidang Pencatatan Sipil 2. Kepala Dinas
5	Pelaksana	:	Petugas front office, operator, Fungsional Analis Kebijakan Ahli Muda Bid. Pencatatan Sipil, Kepala Bidang Pencatatan Sipil, dan Kepala Dinas.
6	Jaminan Pelayanan	:	Diwujudkan dalam kualitas layanan dan produk pelayanan yang sesuai standar operasional prosedur (SOP).
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jaminan kerahasiaan data kependudukan 2. Jaminan kerahasiaan dokumen kependudukan 3. Dokumen kependudukan dijamin keasliannya 4. Dijamin tidak ada intervensi dari pihak manapun yang merugikan pemohon dan pelaksana pelayanan 5. Seluruh pelayanan bebas biaya.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	Evaluasi pelaksana akan dilakukan minimal 2 kali dalam 1 tahun untuk selanjutnya dilakukan perbaikan.

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA SINGKAWANG



LAMPIRAN 24
 KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
 KOTA SINGKAWANG
 NOMOR 30 TAHUN 2022
 TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS KEPENDUDUKAN
 DAN PENCATATAN SIPIL KOTA SINGKAWANG
 TANGGAL 4 Juli 2022

Standar Pelayanan Pencatatan Pengesahan Anak

1). Komponen Service Delivery		
No	Unsur	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<p>a) Pencatatan Pengesahan Anak bagi Penduduk WNI dan Penduduk Orang Asing (Pasal 50 Perpres Nomor 96 Tahun 2018) :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Formulir pelaporan yang telah diisi lengkap; 2) Kutipan akta kelahiran; 3) Kutipan akta perkawinan yang menerangkan terjadinya peristiwa perkawinan agama atau kepercayaan terhadap Tuhan Yang Maha Esa terjadi sebelum kelahiran anak; 4) KK orang tua; 5) KTP -elektronik orang tua; 6) Dokumen perjalanan bagi ayah atau ibu OA. <p>b) Pencatatan Pengesahan Anak Penduduk yang dilahirkan sebelum Orang Tuanya melaksanakan Perkawinan Sah di Wilayah NKRI :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Formulir pelaporan yang telah diisi lengkap; 2) Salinan Penetapan Pengadilan ; 3) Kartu Keluarga Orang Tua; 4) KTP-elektronik orang tua; 5) Dokumen Perjalanan bagi ayah atau ibu Orang Asing.
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon datang ke loket pelayanan dengan membawa kelengkapan persyaratan; 2. Petugas front office menerima dan memverifikasi kelengkapan berkas; 3. Petugas front office mencetak resi pengambilan; 4. Petugas menerbitkan dokumen register akta pengesahan anak dan kutipan akta pengesahan anak serta membuat catatan pinggir pengesahan anak pada register akta kelahiran dan kutipan akta kelahiran. 5. Pemohon mengambil dokumen register akta pengesahan anak dan kutipan akta pengesahan anak serta membuat catatan pinggir pengesahan anak pada register akta kelahiran dan kutipan akta kelahiran ke dinas dengan menunjukkan resi pengambilan.
3	Jangka Waktu Penyelesaian	<p>Paling lambat 5 hari kerja, setelah persyaratan dinyatakan lengkap dan valid serta tidak ada gangguan pada jaringan komunikasi data.</p>

4	Biaya/Tarif	:	Sesuai dengan Undang-undang nomor 24 tahun 2013 semua administrasi gratis.
5	Produk Pelayanan	:	Register akta pengesahan anak dan kutipan akta pengesahan anak serta membuat catatan pinggir pengesahan anak pada register akta kelahiran dan kutipan akta kelahiran
6	Pengelola Pengaduan	:	<p>a. Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dapat dilakukan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tatap muka langsung 2. Tertulis/tidak langsung disampaikan ke kotak pengaduan yang disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Singkawang 3. Surat ditujukan kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Singkawang Jl. Dr. Sutomo Nomor 33 Kelurahan Pasiran Kec. Singkawang Barat Kota Singkawang Kode Pos 79123 4. Online (Whatsapp) <ul style="list-style-type: none"> •Whatsapp : 085386809506 5. Online (Sosial Media dan Website) <ul style="list-style-type: none"> •Facebook : Dukcapil Singkawang Hebat •Instagram : dukcapilsingkawang •Email : dukcapilsingkawanginfo@gmail.com <p>b. Alur Penanganan Pengaduan</p> <pre> graph LR A[Pemohon menyampaikan aduan secara lisan/telepon/tertulis] --> B[Pejabat Pengaduan menerima aduan dan memproses pengaduan] B --> C[Pemohon menerima jawaban pengaduan] </pre> <p>c. Jangka Waktu Pengaduan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 1x24 jam 2. Pengaduan sedang, selambat-lambatnya 3x24 jam 3. Pengaduan berat, selambat-lambatnya 7x24 jam

2). Komponen Manufacturing			
No	Unsur		Uraian
1	Dasar Hukum	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 3. Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak;

		<ol style="list-style-type: none"> 4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 sebagaimana telah diubah Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan; 5. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring; 8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku yang digunakan dalam Administrasi Kependudukan; 10. Peraturan Daerah Kota Singkawang Nomor 3 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;
2	Sarana dan Prasarana	<p>: Sarana dan prasarana yang dimiliki yaitu :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Komputer • Printer • Ruangan kerja • Meja Kerja • Kursi Kerja • Meja Front Office dan Informasi • AC • Toilet • Jaringan Internet • Tempat duduk mengantri • Jalan khusus utk difabel • Ruangan laktasi • Server • Ruang Tunggu • Musola • Area Bermain Anak • Ruang Perekaman dan Konsultasi • Ruangan Pengaduan • Mesin dan Monitor Antrian • Kursi Roda • Loker khusus untuk difabel

3	Kompetensi Pelaksana	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki pengetahuan tentang peraturan perundang-undangan yang terkait; 2. Memiliki pengetahuan tentang tata Kelola pemerintahan yang baik; 3. Mampu berkomunikasi baik lisan maupun tertulis; 4. Mampu berkoordinasi dengan efektif dan efisien; 5. Mampu memahami SOP; 6. Mampu berkerja sama dalam tim; 7. Mampu mengoperasikan komputer dan mampu menguasai pengetahuan teknis.
4	Pengawasan Internal	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Bidang Pencatatan Sipil 2. Kepala Dinas
5	Pelaksana	:	Petugas front office, operator, Fungsional Analis Kebijakan Ahli Muda Bid. Pencatatan Sipil, Kepala Bidang Pencatatan Sipil, dan Kepala Dinas.
6	Jaminan Pelayanan	:	Diwujudkan dalam kualitas layanan dan produk pelayanan yang sesuai standar operasional prosedur (SOP).
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jaminan kerahasiaan data kependudukan 2. Jaminan kerahasiaan dokumen kependudukan 3. Dokumen kependudukan dijamin keasliannya 4. Dijamin tidak ada intervensi dari pihak manapun yang merugikan pemohon dan pelaksana pelayanan 5. Seluruh pelayanan bebas biaya.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	Evaluasi pelaksana akan dilakukan minimal 2 kali dalam 1 tahun untuk selanjutnya dilakukan perbaikan.

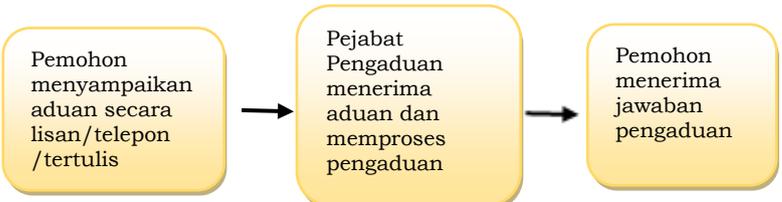
KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA SINGKAWANG



LAMPIRAN 25
 KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
 KOTA SINGKAWANG
 NOMOR 30 TAHUN 2022
 TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS KEPENDUDUKAN
 DAN PENCATATAN SIPIL KOTA SINGKAWANG
 TANGGAL 4 Juli 2022

Standar Pelayanan Pencatatan Perubahan Status Kewarganegaraan WNA menjadi WNI di Wilayah NKRI

1). Komponen Service Delivery		
No	Unsur	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	: 1) Petikan keputusan presiden tentang pewarganegaraan atau petikan keputusan Menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang hukum tentang perubahan status kewarganegaraan; 2) Berita acara pengucapan sumpah atau pernyataan janji setia; 3) Kutipan akta pencatatan sipil; 4) Kartu Keluarga; 5) KTP Elektronik; 6) Dokumen Perjalanan Bagi Orang Asing;
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	: 1. Pemohon datang ke loket pelayanan dengan membawa kelengkapan persyaratan; 2. Petugas front office menerima dan memverifikasi kelengkapan berkas; 3. Petugas front office mencetak resi pengambilan; 4. Petugas menerbitkan dokumen catatan pinggir pada akta pencatatan sipil yang diterbitkan negara indonesia 5. Pemohon mengambil dokumen catatan pinggir pada akta pencatatan sipil yang diterbitkan negara indonesia ke dinas dengan menunjukkan resi pengambilan.
3	Jangka Waktu Penyelesaian	: Paling lambat 5 hari kerja, setelah persyaratan dinyatakan lengkap dan valid serta tidak ada gangguan pada jaringan komunikasi data.
4	Biaya/Tarif	: Sesuai dengan Undang-undang nomor 24 tahun 2013 semua administrasi gratis.
5	Produk Pelayanan	: Catatan pinggir pada akta pencatatan sipil yang diterbitkan negara indonesia
6	Pengelola Pengaduan	: a) Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dapat dilakukan melalui : 1. Tatap muka langsung 2. Tertulis/tidak langsung disampaikan ke kotak pengaduan yang disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Singkawang 3. Surat ditujukan kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Singkawang Jl. Dr. Sutomo Nomor 33 Kelurahan

		<p>Pasiran Kec. Singkawang Barat Kota Singkawang Kode Pos 79123</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. Online (Whatsapp) <ul style="list-style-type: none"> •Whatsapp : 085386809506 5. Online (Sosial Media dan Website) <ul style="list-style-type: none"> •Facebook : Dukcapil Singkawang Hebat •Instagram : dukcapilsingkawang •Email : dukcapilsingkawanginfo@gmail.com <p>b) Alur Penanganan Pengaduan</p>  <pre> graph LR A[Pemohon menyampaikan aduan secara lisan/telepon/tertulis] --> B[Pejabat Pengaduan menerima aduan dan memproses pengaduan] B --> C[Pemohon menerima jawaban pengaduan] </pre> <p>c) Jangka Waktu Pengaduan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 1x24 jam 2. Pengaduan sedang, selambat-lambatnya 3x24 jam 3. Pengaduan berat, selambat-lambatnya 7x24 jam
--	--	---

2). Komponen Manufacturing		
No	Unsur	Uraian
1	Dasar Hukum	<p>:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2006 tentang Kewarganegaraan Republik Indonesia; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 sebagaimana telah diubah Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan; 5. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring; 9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;

			<p>10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku yang digunakan dalam Administrasi Kependudukan;</p> <p>11. Peraturan Daerah Kota Singkawang Nomor 3 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;</p>
2	Sarana dan Prasarana	:	<p>Sarana dan prasarana yang dimiliki yaitu :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Komputer • Printer • Ruangan kerja • Meja Kerja • Kursi Kerja • Meja Front Office dan Informasi • AC • Toilet • Jaringan Internet • Tempat duduk mengantri • Jalan khusus utk difabel • Ruangan laktasi • Server • Ruang Tunggu • Musola • Area Bermain Anak • Ruang Perekaman dan Konsultasi • Ruangan Pengaduan • Mesin dan Monitor Antrian • Kursi Roda • Loket khusus untuk difabel
3	Kompetensi Pelaksana	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki pengetahuan tentang peraturan perundang-undangan yang terkait; 2. Memiliki pengetahuan tentang tata Kelola pemerintahan yang baik; 3. Mampu berkomunikasi baik lisan maupun tertulis; 4. Mampu berkoordinasi dengan efektif dan efisien; 5. Mampu memahami SOP; 6. Mampu berkerja sama dalam tim; 7. Mampu mengoperasikan komputer dan mampu menguasai pengetahuan teknis.
4	Pengawasan Internal	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Bidang Pencatatan Sipil 2. Kepala Dinas
5	Pelaksana	:	<p>Petugas front office, operator, Fungsional Analis Kebijakan Ahli Muda Bid. Pencatatan Sipil, Kepala Bidang Pencatatan Sipil, dan Kepala Dinas.</p>
6	Jaminan Pelayanan	:	<p>Diwujudkan dalam kualitas layanan dan produk pelayanan yang sesuai standar operasional prosedur (SOP).</p>

7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jaminan kerahasiaan data kependudukan 2. Jaminan kerahasiaan dokumen kependudukan 3. Dokumen kependudukan dijamin keasliannya 4. Dijamin tidak ada intervensi dari pihak manapun yang merugikan pemohon dan pelaksana pelayanan 5. Seluruh pelayanan bebas biaya.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi pelaksana akan dilakukan minimal 2 kali dalam 1 tahun untuk selanjutnya dilakukan perbaikan.

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA SINGKAWANG



DESON LINGGA, SH

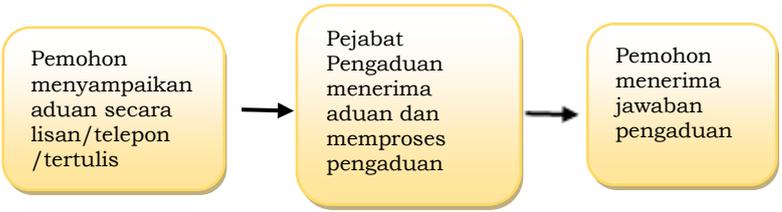
Pembina Utama Muda

NIP. 19630110 198303 1 008

LAMPIRAN 26
 KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
 KOTA SINGKAWANG
 NOMOR 30 TAHUN 2022
 TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS KEPENDUDUKAN
 DAN PENCATATAN SIPIL KOTA SINGKAWANG
 TANGGAL 4 Juli 2022

Standar Pelayanan Pencatatan Anak Berkewarganegaraan Ganda (ABG)

1). Komponen Service Delivery		
No	Unsur	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<p>a) Pencatatan Anak Berkewarganegaraan Ganda (ABG) yang telah memiliki Sertifikat Bukti Pendaftaran Anak Berkewarganegaraan Ganda (ABG) :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Formulir pelaporan yang telah diisi lengkap; 2) Sertifikat bukti pendaftaran ABG dari Kantor Imigrasi atau Perwakilan Republik Indonesia; 3) Kutipan Akta Kelahiran. <p>b) Pencatatan Anak Berkewarganegaraan Ganda (ABG) yang memilih menjadi WNI :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Formulir pelaporan yang telah diisi lengkap; 2) Keputusan Menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang hukum tentang Perubahan Status Kewarganegaraan; 3) Kutipan Akta kelahiran ; 4) Kartu Keluarga; 5) KTP-elektronik ; 6) Dokumen Perjalanan. <p>c) Pencatatan Anak Berkewarganegaraan Ganda (ABG) yang memilih menjadi WNA :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Formulir pelaporan yang telah diisi lengkap; 2) Surat bukti penyerahan dokumen kewarganegaraan dan keimigrasian; 3) Kutipan akta kelahiran.
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon datang ke loket pelayanan dengan membawa kelengkapan persyaratan; 2. Petugas front office menerima dan memverifikasi kelengkapan berkas; 3. Petugas front office mencetak resi pengambilan; 4. Petugas menerbitkan dokumen catatan pinggir pada Kutipan Akta Kelahiran yang diterbitkan negara Indonesia (CP.12/CP. 13) 5. Pemohon mengambil dokumen catatan pinggir pada Kutipan Akta Kelahiran yang diterbitkan negara Indonesia (CP.12/CP. 13) ke dinas dengan menunjukkan resi pengambilan.

3	Jangka Waktu Penyelesaian	:	Paling lambat 5 hari kerja, setelah persyaratan dinyatakan lengkap dan valid serta tidak ada gangguan pada jaringan komunikasi data.
4	Biaya/Tarif	:	Sesuai dengan Undang-undang nomor 24 tahun 2013 semua administrasi gratis.
5	Produk Pelayanan	:	<ul style="list-style-type: none"> - Catatan pinggir pada Kutipan Akta Kelahiran yang diterbitkan negara Indonesia (CP.12) - Catatan pinggir pada Kutipan Akta Kelahiran yang diterbitkan negara Indonesia (CP.13)
6	Pengelola Pengaduan	:	<p>a) Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dapat dilakukan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tatap muka langsung 2. Tertulis/tidak langsung disampaikan ke kotak pengaduan yang disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Singkawang 3. Surat ditujukan kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Singkawang Jl. Dr. Sutomo Nomor 33 Kelurahan Pasiran Kec. Singkawang Barat Kota Singkawang Kode Pos 79123 4. Online (Whatsapp) <ul style="list-style-type: none"> •Whatsapp : 085386809506 5. Online (Sosial Media dan Website) <ul style="list-style-type: none"> •Facebook : Dukcapil Singkawang Hebat •Instagram : dukcapilsingkawang •Email : dukcapilsingkawanginfo@gmail.com <p>b) Alur Penanganan Pengaduan</p>  <pre> graph LR A[Pemohon menyampaikan aduan secara lisan/telepon /tertulis] --> B[Pejabat Pengaduan menerima aduan dan memproses pengaduan] B --> C[Pemohon menerima jawaban pengaduan] </pre> <p>c) Jangka Waktu Pengaduan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 1x24 jam 2. Pengaduan sedang, selambat-lambatnya 3x24 jam 3. Pengaduan berat, selambat-lambatnya 7x24 jam

2). **Komponen Manufacturing**

No	Unsur	:	Uraian
1	Dasar Hukum	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2006 tentang Kewarganegaraan Republik Indonesia; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;

		<ol style="list-style-type: none"> 4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 sebagaimana telah diubah Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan; 5. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring; 9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku yang digunakan dalam Administrasi Kependudukan; 11. Peraturan Daerah Kota Singkawang Nomor 3 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;
2	Sarana dan Prasarana	<p>: Sarana dan prasarana yang dimiliki yaitu :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Komputer • Printer • Ruang kerja • Meja Kerja • Kursi Kerja • Meja Front Office dan Informasi • AC • Toilet • Jaringan Internet • Tempat duduk mengantri • Jalan khusus utk difabel • Ruang laktasi • Server • Ruang Tunggu • Musola • Area Bermain Anak • Ruang Perekaman dan Konsultasi • Ruang Pengaduan • Mesin dan Monitor Antrian • Kursi Roda • Loker khusus untuk difabel

3	Kompetensi Pelaksana	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki pengetahuan tentang peraturan perundang-undangan yang terkait; 2. Memiliki pengetahuan tentang tata Kelola pemerintahan yang baik; 3. Mampu berkomunikasi baik lisan maupun tertulis; 4. Mampu berkoordinasi dengan efektif dan efisien; 5. Mampu memahami SOP; 6. Mampu berkerja sama dalam tim; 7. Mampu mengoperasikan komputer dan mampu menguasai pengetahuan teknis.
4	Pengawasan Internal	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Bidang Pencatatan Sipil 2. Kepala Dinas
5	Pelaksana	:	Petugas front office, Operator, Kepala Bidang Pencatatan Sipil, dan Kepala Dinas
6	Jaminan Pelayanan	:	Diwujudkan dalam kualitas layanan dan produk pelayanan yang sesuai standar operasional prosedur (SOP).
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jaminan kerahasiaan data kependudukan 2. Jaminan kerahasiaan dokumen kependudukan 3. Dokumen kependudukan dijamin keasliannya 4. Dijamin tidak ada intervensi dari pihak manapun yang merugikan pemohon dan pelaksana pelayanan 5. Seluruh pelayanan bebas biaya.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	Evaluasi pelaksana akan dilakukan minimal 2 kali dalam 1 tahun untuk selanjutnya dilakukan perbaikan.

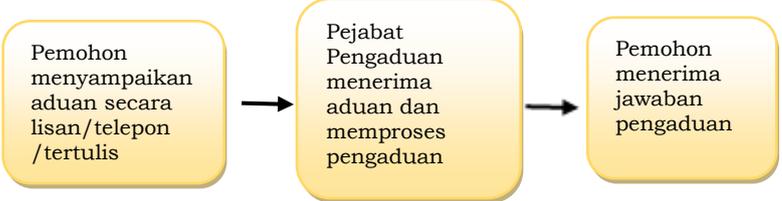
KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA SINGKAWANG



LAMPIRAN 27
 KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
 KOTA SINGKAWANG
 NOMOR 30 TAHUN 2022
 TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS KEPENDUDUKAN
 DAN PENCATATAN SIPIL KOTA SINGKAWANG
 TANGGAL 4 Juli 2022

Standar Pelayanan Layanan Data atau Informasi Administrasi Kependudukan

1). Komponen Service Delivery			
No	Unsur		Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	:	1) Surat tertulis permohonan permintaan Data Kependudukan 2) Disposisi tertulis dari Kepala Dinas atau yang mewakili
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	:	1) Pemohon mengajukan surat tertulis permintaan data kependudukan 2) Surat permohonan permintaan data diterima oleh Staf Bagian Umum dan Kepegawaian untuk diberi nomor surat masuk dan lembar disposisi 3) Surat permohonan permintaan data disampaikan ke sekretaris dan kepala dinas untuk di disposisi 4) Surat yang telah disposisi kepala dinas di sortir dan diserahkan ke kepala bidang pengelola informasi administrasi kependudukan 5) Kepala bidang mendisposisi surat permohonan dan ditujukan kepada kepala seksi system informasi administrasi kependudukan 6) Petugas pengelola data memproses surat permohonan permintaan data ke dalam database SIAK 7) Petugas pengelola data mengirim surat balasan yang telah ditandatangani oleh Kepala Dinas/data yang diperlukan kepada Lembaga pengguna/instansi pengguna data dalam bentuk softcopy atau hardcopy.
3	Jangka Waktu Penyelesaian	:	Paling lambat 7 hari kerja, setelah persyaratan dinyatakan lengkap dan valid.
4	Biaya/Tarif	:	Sesuai dengan Undang-undang nomor 24 tahun 2013 semua administrasi gratis.
5	Produk Pelayanan	:	Layanan data dan atau informasi administrasi kependudukan
6	Pengelola Pengaduan	:	a) Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dapat dilakukan melalui : <ol style="list-style-type: none"> 1. Tatap muka langsung 2. Tertulis/tidak langsung disampaikan ke kotak pengaduan yang disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Singkawang 3. Surat ditujukan kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Singkawang Jl. Dr. Sutomo Nomor 33 Kelurahan Pasiran Kec. Singkawang Barat Kota Singkawang Kode Pos 79123

		<p>4. Online (Whatsapp)</p> <ul style="list-style-type: none"> •Whatsapp : 085386809506 <p>5. Online (Sosial Media dan Website)</p> <ul style="list-style-type: none"> •Facebook : Dukcapil Singkawang Hebat •Instagram : dukcapilSingkawang •Email : dukcapilSingkawanginfo@gmail.com <p>b) Alur Penanganan Pengaduan</p>  <pre> graph LR A[Pemohon menyampaikan aduan secara lisan/telepon /tertulis] --> B[Pejabat Pengaduan menerima aduan dan memproses pengaduan] B --> C[Pemohon menerima jawaban pengaduan] </pre> <p>c) Jangka Waktu Pengaduan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 1x24 jam 2. Pengaduan sedang, selambat-lambatnya 3x24 jam 3. Pengaduan berat, selambat-lambatnya 7x24 jam
--	--	---

2). Komponen Manufacturing		
No	Unsur	Uraian
1	Dasar Hukum	<p>:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 sebagaimana telah diubah Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan; 4. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2018, tentang Persyaratan dan Tatacara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 6. Peraturan Menteri Nomor 102 Tahun 2019 tentang Pemberian Hak Akses dan Pemanfaatan Data Kependudukan; 7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 8. Peraturan Menteri Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku yang digunakan dalam Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;

			9. Peraturan Daerah Kota Singkawang Nomor 3 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kota Singkawang Tahun 2016 Nomor 4, Tambahan Lembaran Daerah Kota Singkawang, 51);
2	Sarana dan Prasarana	:	<ul style="list-style-type: none"> • Sarana dan prasarana yang dimiliki yaitu : • Komputer • Printer • Ruangan kerja • Meja Kerja • Kursi Kerja • Meja Front Office dan Informasi • AC • Toilet • Jaringan Internet • Tempat duduk mengantri • Jalan khusus utk difabel • Ruangan laktasi • Server • Ruang Tunggu • Musola • Area Bermain Anak • Ruang Perkaman dan Konsultasi • Ruangan Pengaduan • Mesin dan Monitor Antrian • Kursi Roda • Loker khusus untuk difabel
3	Kompetensi Pelaksana	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki pengetahuan tentang peraturan perundang-undangan yang terkait; 2. Memiliki pengetahuan tentang tata Kelola pemerintahan yang baik; 3. Mampu berkomunikasi baik lisan maupun tertulis; 4. Mampu berkoordinasi dengan efektif dan efisien; 5. Mampu memahami SOP; 6. Mampu berkerja sama dalam tim; 7. Mampu mengoperasikan komputer dan mampu menguasai pengetahuan teknis.
4	Pengawasan Internal	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Bidang Pengelolaan Informasi dan Administrasi Kependudukan 2. Kepala Dinas
5	Pelaksana	:	Petugas Pengelola Informasi, Pranata Komputer, Kepala Bidang Pengelolaan Informasi dan Administrasi Kependudukan, dan Kepala Dinas
6	Jaminan Pelayanan	:	Diwujudkan dalam kualitas layanan dan produk pelayanan yang sesuai standar operasional prosedur (SOP).

7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jaminan kerahasiaan data kependudukan 2. Jaminan kerahasiaan dokumen kependudukan 3. Dokumen kependudukan dijamin keasliannya 4. Dijamin tidak ada intervensi dari pihak manapun yang merugikan pemohon dan pelaksana pelayanan 5. Seluruh pelayanan bebas biaya.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi pelaksana akan dilakukan minimal 2 kali dalam 1 tahun untuk selanjutnya dilakukan perbaikan.

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA SINGKAWANG



DESON LINGGA, SH

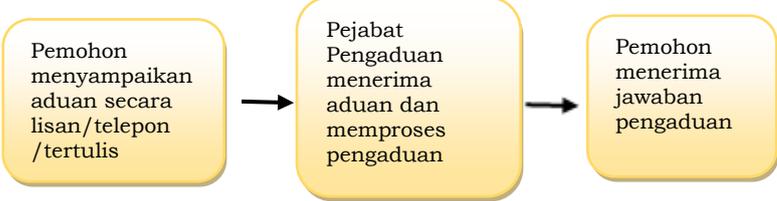
Pembina Utama Muda

NIP. 19630110 198303 1 008

LAMPIRAN 28
 KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
 KOTA SINGKAWANG
 NOMOR 30 TAHUN 2022
 TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS KEPENDUDUKAN
 DAN PENCATATAN SIPIL KOTA SINGKAWANG
 TANGGAL 4 Juli 2022

Standar Pelayanan Perjanjian Kerjasama

1). Komponen Service Delivery			
No	Unsur		Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	:	1) Surat izin pemanfaatan data dan hak akses data kependudukan dari Dirjen Dukcapil Kemendagri 2) Tim Teknis di Lembaga pengguna 3) Seperangkat computer dan jaringan komunikasi 4) SDM sebagai operator 5) Aplikasi system data internal Lembaga pengguna.
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	:	1) Lembaga pengguna mengajukan surat permohonan pemanfaatan data kependudukan kepada Wali Kota melalui Disdukcapil kota singkawang 2) Wali Kota melalui Disdukcapil kota singkawang meneruskan surat permohonan pemanfaatan data kependudukan kepada Dirjen Dukcapil Kemendagri 3) Dirjen Dukcapil Kemendagri memberikan persetujuan atau penolakan atas permohonan pemanfaatan data kependudukan 4) Persetujuan tersebut ditindaklanjuti dengan perjanjian kerja sama 5) Lembaga pengguna dapat mengakses data kependudukan sesuai dengan elemen data yang tercantum dalam PKS 6) Pemberian hak akses data sesuai dengan perjanjian kerja sama.
3	Jangka Waktu Penyelesaian	:	Paling lambat 2 bulan, setelah persyaratan dinyatakan lengkap dan valid.
4	Biaya/Tarif	:	Sesuai dengan Undang-undang nomor 24 tahun 2013 semua administrasi gratis.
5	Produk Pelayanan	:	Perjanjian Kerjasama pemanfaatan data kependudukan
6	Pengelola Pengaduan	:	a) Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dapat dilakukan melalui : <ol style="list-style-type: none"> 1. Tatap muka langsung 2. Tertulis/tidak langsung disampaikan ke kotak pengaduan yang disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Singkawang 3. Surat ditujukan kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Singkawang Jl. Dr. Sutomo Nomor 33 Kelurahan Pasiran Kec. Singkawang Barat Kota Singkawang Kode Pos 79123 4. Online (Whatsapp)

		<ul style="list-style-type: none"> •Whatsapp : 085386809506 <p>5. Online (Sosial Media dan Website)</p> <ul style="list-style-type: none"> •Facebook : Dukcapil Singkawang Hebat •Instagram : dukcapilsingkawang •Email : dukcapilsingkawanginfo@gmail.com <p>b) Alur Penanganan Pengaduan</p>  <pre> graph LR A[Pemohon menyampaikan aduan secara lisan/telepon /tertulis] --> B[Pejabat Pengaduan menerima aduan dan memproses pengaduan] B --> C[Pemohon menerima jawaban pengaduan] </pre> <p>c) Jangka Waktu Pengaduan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 1x24 jam 2. Pengaduan sedang, selambat-lambatnya 3x24 jam 3. Pengaduan berat, selambat-lambatnya 7x24 jam
--	--	---

2). Komponen Manufacturing		
No	Unsur	Uraian
1	Dasar Hukum	: <ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 sebagaimana telah diubah Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan; 4. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2018, tentang Persyaratan dan Tatacara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 6. Peraturan Menteri Nomor 102 Tahun 2019 tentang Pemberian Hak Akses dan Pemanfaatan Data Kependudukan; 7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 8. Peraturan Menteri Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku yang digunakan dalam Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil

			9. Peraturan Daerah Kota Singkawang Nomor 3 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kota Singkawang Tahun 2016 Nomor 4, Tambahan Lembaran Daerah Kota Singkawang, 51);
2	Sarana dan Prasarana	:	<p>Sarana dan prasarana yang dimiliki yaitu :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Komputer • Printer • Ruangan kerja • Meja Kerja • Kursi Kerja • Meja Front Office dan Informasi • AC • Toilet • Jaringan Internet • Tempat duduk mengantri • Jalan khusus utk difabel • Ruangan laktasi • Server • Ruang Tunggu • Musola • Area Bermain Anak • Ruang Perekaman dan Konsultasi • Ruangan Pengaduan • Mesin dan Monitor Antrian • Kursi Roda • Loker khusus untuk difabel
3	Kompetensi Pelaksana	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki pengetahuan tentang peraturan perundang-undangan yang terkait; 2. Memiliki pengetahuan tentang tata Kelola pemerintahan yang baik; 3. Mampu berkomunikasi baik lisan maupun tertulis; 4. Mampu berkoordinasi dengan efektif dan efisien; 5. Mampu memahami SOP; 6. Mampu berkerja sama dalam tim; 7. Mampu mengoperasikan komputer dan mampu menguasai pengetahuan teknis.
4	Pengawasan Internal	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan 2. Kepala Dinas
5	Pelaksana	:	Petugas bidang pemanfaatan data, Pranata Komputer, Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan, dan Kepala Dinas
6	Jaminan Pelayanan	:	Diwujudkan dalam kualitas layanan dan produk pelayanan yang sesuai standar operasional prosedur (SOP).

7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jaminan kerahasiaan data kependudukan 2. Jaminan kerahasiaan dokumen kependudukan 3. Dokumen kependudukan dijamin keasliannya 4. Dijamin tidak ada intervensi dari pihak manapun yang merugikan pemohon dan pelaksana pelayanan 5. Seluruh pelayanan bebas biaya.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi pelaksana akan dilakukan minimal 2 kali dalam 1 tahun untuk selanjutnya dilakukan perbaikan.

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA SINGKAWANG

