

STANDAR PELAYANAN PUBLIK



**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATANTAN SIPIL
KOTA BIMA
2023**

TENTANG
PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA BIMA

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

- Menimbang : a. bahwa dalam upaya meningkatkan dan menjamin mutu pelayanan kepada masyarakat dan terwujudnya penyelenggaraan pelayanan prima, perlu adanya Standar Pelayanan.;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas tentang Penetapan Standar Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bima.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan;
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah 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 ;
4. Pertauran 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);
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
6. Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 74 Tahun 2015 tentang Tata Cara Perubahan Elemen Data Penduduk Dalam Kartu Tanda Penduduk (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 1766);
7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2016 tentang Kartu Identitas Anak (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 80);
8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2016 tentang Percepatan Peningkatan Cakupan Kepemilikan Akta Kelahiran (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 325);
9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2019 tentang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan
10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 108 Tahun 2019 Tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 96 Tahun
11. Peraturan Daerah Kota Bima Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Bima.

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan :
KESATU : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bima sebagai pelaksana pelayanan administrasi kependudukan wajib menerapkan Standar Pelayanan Publik untuk setiap jenis pelayanan administrasi kependudukan sebagaimana terlampir dalam keputusan ini.
- KEDUA : Standar Pelayanan Publik administrasi kependudukan sebagaimana butir KESATU, terdiri dari komponen Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) dan Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing).

KETIGA : Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) sebagaimana butir KEDUA terdiri dari 6 (enam) aspek yang meliputi (1) Persyaratan, (2) Sistem, mekanisme, dan prosedur, (3) Jangka waktu pelayanan, (4) Biaya/tarif, (5) Produk Pelayanan, dan (6) Penanganan pengaduan, saran dan masukan.

KEEMPAT : Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing) sebagaimana butir KEDUA meliputi aspek (1) Dasar hukum, (2) Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas, (3) Kompetensi pelaksana, (4) Pengawasan internal, (5) Jumlah pelaksana, (6) Jaminan pelayanan, (7) Jaminan keamanan, dan (8) Evaluasi kinerja pelaksana.

KELIMA : Jenis Standar pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU adalah :

1. **Pencatatan biodata Penduduk;**
2. **Penerbitan kartu keluarga;**
3. **Penerbitan kartu tanda penduduk elektronik (KTP-el);**
4. **Penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA);**
5. **Penerbitan Surat Keterangan Kependudukan;**
6. **Penerbitan surat keterangan untuk penduduk rentan adminduk;**
7. **Pencatatan dan penerbitan kutipan akta kelahiran;**
8. **Penerbitan Surat Keterangan Lahir Mati;**
9. **Pencatatan dan penerbitan kutipan akta kematian**
10. **Pencatatan dan penerbitan Kutipan Akta Perkawinan;**
11. **Pencatatan dan penerbitan surat keterangan pembatalan Perkawinan;**
12. **Pencatatan dan penerbitan kutipan akta perceraian;**
13. **Pencatatan dan penerbitan surat keterangan pembatalan perceraian;**
14. **Pencatatan pengangkatan anak;**
15. **Pencatatan dan penerbitan kutipan akta pengakuan anak;**
16. **Pencatatan dan penerbitan kutipan akta pengesahan anak;**
17. **Pencatatan Perubahan Nama;**
18. **Pencatatan perubahan status kewarganegaraan;**
19. **Peristiwa Penting Lainnya:**
20. **Pembetulan Akta Pencatatan Sipil;**
21. **Pembatalan Akta Pencatatan Sipil;**
22. **Pencatatan Anak yang Lahir dari Perceraian Campuran atau anak Berkewarganegaraan Ganda (ABG).**
23. **Aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD)**

KEENAM : Segala biaya yang diperlukan sebagai akibat diberlakukannya Keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah.

KETUJUH : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan : Kota Bima
Pada Tanggal : 10 Januari 2023

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA BIMA



Hj. MARIAMAH, SH

Pembina Utama Muda IV c

NIP : 19670311 199303 2 013

LAMPIRAN : KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN
 SIPIL KOTA BIMA
 NOMOR : 37.1/437 /DUKCAPIL /1/ 2023
 TENTANG : PENETAPAN STANDAR PELAYANAN

1. PENERBITAN BIODATA/PERUBAHAN BIODATA PENDUDUK

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	<p>1. Persyaratan permohonan Biodata Penduduk WNI sebagai berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Foto copy dokumen atau bukti Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting; b. Foto copy bukti pendidikan terakhir.; <p>2. Pencatatan biodata Penduduk WNI yang datang dari luar wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia karena pindah setelah Penduduk melakukan pelaporan dengan memenuhi persyaratan:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Foto copy Dokumen Perjalanan Republik Indonesia; dan b. Surat keterangan yang menunjuk domisili; c. Fotokopi dokumen atau bukti Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting (surat keterangan pindah dari Perwakilan Republik Indonesia). d. Fotokopi bukti pendidikan terakhir. <p>3. Pencatatan biodata Penduduk Orang Asing yang memiliki izin tinggal terbatas atau Orang Asing yang memiliki izin tinggal tetap setelah Penduduk melakukan pelaporan dengan memenuhi persyaratan:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Foto copy Dokumen Perjalanan; dan b. Foto copy kartu izin tinggal terbatas atau izin tinggal tetap.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> a. Pemohon mengambil nomor antrian dan menunggu untuk dipanggil; b. Petugas memanggil pemohon sesuai nomor antrian; c. Petugas menyerahkan Formulir F1.01 untuk diisi oleh pemohon d. Petugas menerima berkas dan melakukan verifikasi kalau lengkap dilanjutkan kalau kurang lengkap dikembalikan untuk diperbaiki/dilengkapi. e. Petugas meminta nomor HP dan email pemohon; f. Petugas operator melakukan proses pengentrian data serta melakukan scanner berkas/dokumen untuk di upload ke dalam system; g. Kepala Seksi melakukan verifikasi dan pengajuan untuk di TTE h. Kepala Bidang melakukan verifikasi i. Kepala Dinas menandatangani Biodata Penduduk secara elektronik (TTE). j. Operator mencetak Biodata k. Petugas loket menyerahkan Biodata Penduduk kepada pemohon
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) hari
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya (gratis)
5.	Produk Pelayanan	Biodata / Biodata Perubahan
6.	Penanganan Aduan, Saran dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> 1. Kotak saran 2. Website : http://dukcapil.bimakota.go.id 3. Telepon : (0374) 6647474 4. Faximile : (0374) 6647474 5. Whastapp : 082340649368 6. Email : dukcapilkobi5272@gmail.com 7. Facebook : DukcapilKota Bima

	<p>8. Instagram : @dukcapilkotabima</p> <p>Mekanisme penanganan pengaduan saran dan masukan dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Cek di tempat; 2. Koordinasi internal; 3. Koordinasi eksternal; 4. Tindak lanjut dan solusi permasalahan.
--	---

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (Manufacturing)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; b. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2019 Tentang Pelaksanaan 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; c. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; d. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2019 tentang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan e. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 108 Tahun 2019 Tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;
2.	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas	<p>Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas berada di Dinas Kependudukan Kota Bima: Kertas HVS A4 80 gram</p> <p>Komputer : 3 unit</p> <p>Printer : 1 unit</p> <p>Jaringan : 1 unit</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> a. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi; b. Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif; c. Disiplin dan taat waktu pelayanan;
4.	Pengawasan Internal	Berjenjang mulai dari Kepala Seksi Identitas Penduduk Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Kepala Dinas
5.	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> a. Operator SIAK 3 orang b. Petugas Adm di Dinas 1 orang;
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> a. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP); b. Adanya Kode Etik Pegawai; c. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Apabila Biodata sudah jadi namun belum diambil, akan disimpan terlebih dahulu sampai pemohon mengambilnya. Jika dalam berkas permohonan ada telepon pemohon akan dihubungi lewat telpon.

8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait program kegiatan dan pelayanan; b. Melakukan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutindan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan
----	----------------------------	--

2. PENERBITAN KARTU KELUARGA (KK)

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> 1. Penerbitan KK baru untuk karena membentuk keluarga baru harus memenuhi persyaratan: <ul style="list-style-type: none"> a. Fotokopi buku nikah/kutipan akta perceraian atau kutipan akta perceraian; b. SPTJM perceraian/perceraian belum tercatat (F-1.05), jika tidak dapat melampirkan kutipan akta perceraian atau perceraian; 2. Penerbitan Kartu Keluarga Baru Karena Penggantian Kepala Keluarga (kematian kepala keluarga) harus memenuhi persyaratan: <ul style="list-style-type: none"> a. Fotokopi akta kematian; dan b. Fotokopi KK lama 3. Penerbitan Kartu Keluarga Baru Karena Pisah KK Dalam 1 (Satu) Alamat harus memenuhi persyaratan: <ul style="list-style-type: none"> a. Fotokopi KK lama; dan b. Berumur sekurang-kurangnya 17 (tujuh belas) tahun atau sudah kawin atau pernah kawin yang dibuktikan dengan kepemilikan KTP-el. 4. Penerbitan Kartu Keluarga Karena Perubahan Data harus memenuhi persyaratan: <ul style="list-style-type: none"> a. KK lama; dan b. Fotokopi surat keterangan/bukti perubahan Peristiwa Kependudukan (cth: Paspor, SKPWNI) dan Peristiwa Penting. 5. Penerbitan KK karena hilang atau rusak bagi Penduduk Orang Asing harus memenuhi persyaratan: <ul style="list-style-type: none"> a. surat keterangan hilang dari kepolisian atau KK yang rusak; b. Fotocopy kartu izin tinggal tetap; dan c. Fotocopy KTP-e1
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> a. Pemohon mengambil nomor antrian dan menunggu untuk dipanggil; b. Petugas memanggil pemohon sesuai nomor antrian; c. Petugas menyerahkan Formulir F1.01 untuk diisi oleh pemohon d. Petugas menerima berkas dan melakukan verifikasi kalau lengkap dilanjutkan kalau kurang lengkap dikembalikan untuk diperbaiki/dilengkapi. e. Petugas meminta nomor HP dan email pemohon; f. Petugas operator melakukan proses pengentrian data serta melakukan scanner berkas/dokumen untuk di upload ke dalam system; g. Kepala Seksi melakukan verifikasi dan pengajuan untuk di TTE

		<p>h. Kepala Bidang melakukan verifikasi</p> <p>i. Kepala Dinas menandatangani Kartu Keluarga secara elektronik (TTE).</p> <p>j. Operator mencetak Kartu Keluarga</p> <p>k. Petugas loket menyerahkan Kartu Keluarga kepada pemohon</p>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) hari
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya (gratis)
5.	Produk Pelayanan	Kartu Keluarga (KK)
6.	Penanganan Aduan, Saran dan masukan	<p>1. Kotak saran</p> <p>2. Website : http://dukcapil.bimakota.go.id</p> <p>3. Telepon : (0374) 6647474</p> <p>4. Faximile : (0374) 6647474</p> <p>5. Whastapp : 082340649368</p> <p>6. Email : dukcapilkobi5272@gmail.com</p> <p>7. Facebook : DukcapilKota Bima</p> <p>8. Instagram : @dukcapilkotabima</p> <p>Mekanisme penanganan pengaduan saran dan masukan dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut :</p> <p>1. Cek di tempat;</p> <p>2. Koordinasi internal;</p> <p>3. Koordinasi eksternal;</p> <p>4. Tindak lanjut dan solusi permasalahan.</p>

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (Manufacturing)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<p>a. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;</p> <p>b. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2019 Tentang Pelaksanaan 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;</p> <p>c. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</p> <p>d. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2019 tentang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan</p> <p>e. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 108 Tahun 2019 Tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</p>
2.	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas	<p>Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas berada di Dinas Kependudukan Kota Bima: Kertas HVS A4 80 gram</p> <p>Komputer : 10 unit</p> <p>Printer : 1 unit</p> <p>Jaringan : 1 unit</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>a. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi;</p> <p>b. Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif;</p>

		c. Disiplin dan taat waktu pelayanan;
4.	Pengawasan Internal	Berjenjang mulai dari Kepala Seksi Identitas Penduduk Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Kepala Dinas
5.	Jumlah Pelaksana	a. Operator SIAK 12 orang b. Petugas Adm di Dinas 4 orang;
6.	Jaminan Pelayanan	a. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP); b. Adanya Kode Etik Pegawai; c. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Apabila Kartu Keluarga sudah jadi namun belum diambil, akan disimpan terlebih dahulu sampai pemohon mengambilnya. Jika dalam berkas permohonan ada telepon pemohon akan dihubungi lewat telpon.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait program kegiatan dan pelayanan; b. Melakukan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutindan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan

3. PENERBITAN KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK (KTP -el)

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service Delivery)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	<p>1. Penerbitan KTP-el baru bagi Penduduk WNI harus memenuhi persyaratan:</p> <ol style="list-style-type: none"> telah berusia 17 (tujuh belas) tahun, sudah kawin, atau pernah kawin; Foto copy KK <p>2. Penerbitan KTP-el Baru karena Pindah, Perubahan Data, Rusak dan Hilang Untuk WNI harus memenuhi persyaratan:</p> <ol style="list-style-type: none"> Surat Keterangan Pindah (jika terjadi pindah datang); KTP-el lama dan surat keterangan/bukti perubahan peristiwa kependudukan dan Peristiwa Penting (jika terjadi perubahan data); KTP-el rusak (jika KTP-el rusak); Surat kehilangan dari kepolisian (jika KTP-el hilang). <p>3. Penerbitan KTP-el Baru Untuk OA harus memenuhi persyaratan:</p> <ol style="list-style-type: none"> Telah berusia 17 tahun, sudah kawin, atau pernah kawin; dan Foto copi KK. Foto copi Dokumen Perjalanan; dan Foto copi kartu izin tinggal tetap. <p>4. Penerbitan KTP-el Baru karena Pindah, Perubahan Data, Rusak, Hilang dan Perpanjangan Untuk OA harus memenuhi persyaratan:</p> <ol style="list-style-type: none"> Surat Keterangan Pindah (jika pindah datang); KTP-el lama dan surat keterangan/bukti perubahan Kependudukan dan Peristiwa Penting (jika perubahan data); KTP-el lama (jika perpanjangan KTP-el); KTP-el rusak (jika KTP-el rusak); dan Surat kehilangan dari kepolisian (jika KTP-el hilang).

2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p><u>PEREKAMAN KTP eI REGULER (DI KANTOR)</u></p> <p>a. Pemohon mengambil nomor antrian dan menunggu untuk dipanggil; b. Petugas memanggil pemohon sesuai nomor antrian; c. Petugas menerima berkas dan melakukan verifikasi kalau datanya valid dan persyaratannya terpenuhi dilanjutkan kalau kurang lengkap dikembalikan untuk diperbaiki/dilengkapi. e. Petugas meminta nomor HP dan email pemohon; f. Petugas operator melakukan perekaman (foto, iris mata, sidik jari dan tanda tangan) pemohon; g. petugas memberikan karcis pengambilan KTP el.</p> <p><u>KTP Reguler :</u></p> <p>d. Pemohon mengambil nomor antrian dan menunggu untuk dipanggil; e. Petugas memanggil pemohon sesuai nomor antrian; f. Petugas menerima berkas dan melakukan verifikasi kalau lengkap dilanjutkan kalau kurang lengkap dikembalikan untuk diperbaiki/dilengkapi. e. Petugas meminta nomor HP dan email pemohon; f. Petugas operator melakukan proses pengentrian data serta melakukan scanner berkas/dokumen untuk di upload ke dalam system; g. Kepala Seksi melakukan verifikasi dan pengajuan h. Kepala Bidang melakukan verifikasi i. Kepala Dinas menyetujui pencetakan KTP el j. Operator mencetak KTP el k. Petugas loket menyerahkan KTP el kepada pemohon</p> <p><u>KTP Mobile :</u></p> <p>a. Petugas memberikan kontak person ke semua lapisan masyarakat; b. Pemohon menghubungi petugas; c. Petugas meminta NIK pemohon dan data pemohon/ foto kk kirim melaiu WA; d. Petugas menjelaskan kalau belum mempunyai NIK agar melakukan pendaftaran untuk mendapatkan NIK; e. Petugas operator memberikan NIK bagi yang belum ber NIK dan melakukan verifikasi data pemohon bagi yang sudah ber NIK; f. Petugas operator melakukan perekaman (foto, iris mata, sidik jari dan tanda tangan) pemohon; g. Petugas Operator mencetak KTP; h. Petugas menyerahkan KTP-el kepada pemohon.</p>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) hari
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya (gratis)
5.	Produk Pelayanan	Kartu Tanda Penduduk elektronik (KTP –el)
6.	Penanganan Aduan, Saran dan masukan	<p>1. Kotak saran 2. Website : http://dukcapil.bimakota.go.id 3. Telepon : (0374) 6647474 4. Faximile : (0374) 6647474 5. Whastapp : 082340649368 6. Email : dukcapilkobi5272@gmail.com 7. Facebook : DukcapilKota Bima 8. Instagram : @dukcapilkotabima</p>

		<p>Mekanisme penanganan pengaduan saran dan masukan dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Cek di tempat; 2. Koordinasi internal; 3. Koordinasi eksternal; 4. Tindak lanjut dan solusi permasalahan.
--	--	---

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (Manufacturing)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; b. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2019 Tentang Pelaksanaan 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; c. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; d. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2019 tentang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan e. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 108 Tahun 2019 Tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;
2.	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas	<p>Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas berada di Dinas Kependudukan Kota Bima: Blanko KTP -el Komputer : 6 unit Printer : 2 unit Jaringan : 1 unit</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> a. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi; b. Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif; c. Disiplin dan taat waktu pelayanan;
4.	Pengawasan Internal	Berjenjang mulai dari Kepala Seksi Identitas Penduduk Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Kepala Dinas
5.	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> a. Operator SIAK 8 orang b. Petugas Adm di Dinas 1 orang;
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> a. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP); b. Adanya Kode Etik Pegawai; c. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Apabila Kartu Tanda Penduduk Elektronik sudah jadi namun belum diambil, akan disimpan terlebih dahulu sampai pemohon mengambilnya. Jika dalam berkas permohonan ada telepon pemohon akan dihubungi lewat telpon.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> a. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait program kegiatan dan pelayanan; b. Melakukan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutindan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan

4. PENERBITAN KARTU IDENTITAS ANAK (KIA)

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service Delivery)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penerbitan Kartu Identitas Anak Baru Untuk Anak WNI, dilakukan setelah memenuhi persyaratan sebagai berikut : <ol style="list-style-type: none"> a. Fotokopi kutipan akta kelahiran dan menunjukkan kutipan akta kelahiran aslinya; b. KK asli orang tua/wali; dan c. KTP-el asli kedua orang tua/wali, untuk anak usia 0-5 tahun kurang 1 hari) d. Foto Anak berwarna ukuran 2x3 sebanyak 2 (dua) lembar untuk anak 5-17 tahun kurang 1 (satu) hari. 2. Penerbitan Kartu Identitas Anak kondisi hilang/rusak dan pindah datang: <ol style="list-style-type: none"> a. Melampirkan surat kehilangan dari kepolisian (Untuk KIA hilang); b. Melampirkan KIA Rusak (Untuk KIA rusak); c. Melampirkan SKPLN orang tuanya (Untuk anak WNI yang baru datang dari luar negeri) SKDLN dicatatkan dalam database tidak diterbitkan; dan d. Melampirkan SKPWNI (Untuk penggantian karena pindah datang dalam wilayah NKRI). 3. Penerbitan KIA Baru Untuk Anak OA <ol style="list-style-type: none"> a. Fotokopi paspor dan ITAP; b. KK asli orang tua/wali; dan c. KTP-el asli kedua orang tuanya/wali untuk anak usia 0-5 tahun kurang 1 hari) d. Foto Anak berwarna ukuran 2 x 3 sebanyak 2 (dua) lembar untuk anak 5-17 tahun kurang 1 (satu) hari. 4. Syarat kondisi hilang/rusak dan pindah datang: <ol style="list-style-type: none"> a. Melampirkan surat kehilangan dari kepolisian (Untuk KIA hilang); b. Melampirkan KIA Rusak (Untuk KIA rusak); dan c. Melampirkan SKP (Untuk penggantian karena pindah datang).
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>KIA Reguler :</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Pemohon mengambil nomor antrian dan menunggu untuk dipanggil; b. Petugas memanggil pemohon sesuai nomor antrian; c. Petugas menerima berkas dan melakukan verifikasi kalau lengkap dilanjutkan kalau kurang lengkap dikembalikan untuk diperbaiki/dilengkapi; f. Petugas meminta nomor HP dan email pemohon; g. Petugas operator melakukan proses pengentrian data serta melakukan scanner berkas/dokumen untuk di upload ke dalam system; g. Kepala Seksi melakukan Verifikasi dan pengajuan h. Kepala Bidang melakukan verifikasi i. Kepala Dinas menandatangani secara elektronik (TTE). j. Operator mencetak KIA k. Petugas loket menyerahkan KIA kepada pemohon.

		<p>KIA Mobile :</p> <ol style="list-style-type: none"> Petugas melakukan sosialisasi KIA di sekolah; Koordinator KIA sekolah menyerahkan berkas ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Petugas menerima dan memverifikasi berkas persyaratan yang diserahkan oleh koordinator KIA di sekolah; Petugas meminta nomor HP dan email pemohon; Petugas operator melakukan proses pengentrian data serta melakukan scanner berkas/dokumen untuk di upload ke dalam system; Kepala Seksi melakukan Verifikasi dan pengajuan Kepala Bidang melakukan verifikasi Kepala Dinas menandatangani secara elektronik (TTE). Petugas operator mencetak KIA. Petugas menyerahkan KIA Langsung kepada pihak sekolah
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) hari (Reguler), 2 (dua) hari (Mobile)
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya (gratis)
5.	Produk Pelayanan	Kartu Identitas Anak
6.	Penanganan Aduan, Saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> Kotak saran Website : http://dukcapil.bimakota.go.id Telepon : (0374) 6647474 Faximile : (0374) 6647474 Whastapp : 082340649368 Email : dukcapilkobi5272@gmail.com Facebook : DukcapilKota Bima Instagram : @dukcapilkotabima <p>Mekanisme penanganan pengaduan saran dan masukan dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> Cek di tempat; Koordinasi internal; Koordinasi eksternal; Tindak lanjut dan solusi permasalahan.

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (Manufacturing)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2019 Tentang Pelaksanaan 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; Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2016, tentang Kartu Identitas Anak (KIA). Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2019 tentang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan

		f. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 108 Tahun 2019 Tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;
2.	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas berada di Dinas Kependudukan Kota Bima: Blanko KIA Komputer : 2 unit Printer : 1 unit Jaringan : 1 unit
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi; b. Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif; c. Disiplin dan taat waktu pelayanan;
4.	Pengawasan Internal	Berjenjang mulai dari Kepala Seksi Identitas Penduduk Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Kepala Dinas
5.	Jumlah Pelaksana	a. Operator SIAK 2 orang b. Petugas Adm di Dinas 1 orang;
6.	Jaminan Pelayanan	a. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP); b. Adanya Kode Etik Pegawai; c. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Apabila Kartu Identitas Anak sudah jadi namun belum diambil, akan disimpan terlebih dahulu sampai pemohon mengambilnya. Jika dalam berkas permohonan ada telepon pemohon akan dihubungi lewat telpon.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait program kegiatan dan pelayanan; b. Melakukan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan

5. PENERBITAN SURAT KETERANGAN PINDAH PENDUDUK (SKPWNI)

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service Delivery)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. pendaftaran perpindahan Penduduk WNI dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (SKPWNI) : Fotokopi Kartu Keluarga 2. Pendaftaran pindah datang antar kabupaten/Kota harus memenuhi persyaratan: <ol style="list-style-type: none"> a. SKPWNI b. Membawa KTP-el dan/atau KIA untuk diganti dengan yang baru 3. Perpindahan Penduduk OA ITAP Dalam NKRI harus memenuhi persyaratan: <ol style="list-style-type: none"> a. Fotokopi KK; b. Fotokopi KTP-el; c. Fotokopi dokumen Perjalanan; dan d. Fotokopi kartu izin tinggal tetap. 4. Pindah Datang OA antar Kab/Kota harus memenuhi persyaratan: <ol style="list-style-type: none"> a. SKP b. KTP-el dan/atau KIA untuk diganti dengan yang baru.

		<p>5. Perpindahan Penduduk OA ITAS Dalam NKRI harus memenuhi persyaratan:</p> <ol style="list-style-type: none"> Fotokopi surat keterangan tempat tinggal; Fotokopi dokumen Perjalanan; dan Fotokopi kartu izin tinggal terbatas. <p>6. Perpindahan Penduduk WNI Keluar Wilayah NKRI harus memenuhi persyaratan:</p> <ol style="list-style-type: none"> KK; dan KTP-el. <p>7. Perpindahan Penduduk WNI Datang Dari Luar Negeri harus memenuhi persyaratan:</p> <ol style="list-style-type: none"> Fotokopi Dokumen Perjalanan Republik Indonesia; dan SKPLN dari Dinas atau SKP dari Perwakilan Republik Indonesia. <p>8. Pendaftaran Bagi Orang Asing ITAS Datang Dari Luar Wilayah NKRI memenuhi persyaratan:</p> <ol style="list-style-type: none"> Fotokopi Dokumen Perjalanan; dan Fotokopi kartu izin tinggal terbatas.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p><u>PERPINDAHAN</u></p> <ol style="list-style-type: none"> Pemohon mengambil nomor antrian dan menunggu untuk dipanggil; Petugas memanggil pemohon sesuai nomor antrian; Petugas menyerahkan formulir F1.03 untuk diisi oleh pemohon. Petugas menerima berkas dan melakukan verifikasi kalau lengkap dilanjutkan kalau kurang lengkap dikembalikan untuk diperbaiki/dilengkapi. Petugas nomor HP dan email pemohon; Petugas operator melakukan proses pengentrian data serta melakukan scanner berkas/dokumen untuk di upload ke dalam system; Kepala Seksi melakukan pengajuan KK baru bagi keluarga yang tidak ikut pindah; Kepala Bidang melakukan verifikasi Kepala Dinas menandatangani SKPWNI dan SKPOA Operator mencetak SKPWNI dan SKPOA Petugas loket menyerahkan SKPWNI dan SKPOA kepada pemohon <p><u>PENDAFTARAN</u></p> <ol style="list-style-type: none"> Pemohon mengambil nomor antrian Pemohon membawa/menyerahkan berkas permohonan; Petugas menerima berkas dan melakukan verifikasi kalau lengkap dilanjutkan kalau kurang lengkap dikembalikan untuk diperbaiki/dilengkapi. Petugas meminta nomor HP dan email pemohon; Petugas operator melakukan proses Penarikan data penduduk serta melakukan scanner berkas/dokumen untuk di upload ke dalam system; Kepala Seksi melakukan pengajuan KK baru Kepala Bidang melakukan verifikasi Kepala Dinas menandatangani KK baru secara elektronik Operator Mencetak KK Petugas loket menyerahkan KK kepada pemohon

3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) hari
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya (gratis)
5.	Produk Pelayanan	SKPWNI, SKPOA, KK
6.	Penanganan Aduan, Saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak saran 2. Website : http://dukcapil.bimakota.go.id 3. Telepon : (0374) 6647474 4. Faximile : (0374) 6647474 5. Whastapp : 0823406493686 6. Email : dukcapilkobi5272@gmail.com 7. Facebook : DukcapilKota Bima 8. Instagram : @dukcapilkotabima <p>Mekanisme penanganan pengaduan saran dan masukan dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Cek di tempat; 2. Koordinasi internal; 3. Koordinasi eksternal; 4. Tindak lanjut dan solusi permasalahan.

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (Manufacturing)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; b. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2019 Tentang Pelaksanaan 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; c. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; d. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2019 tentang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan e. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 108 Tahun 2019 Tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;
2.	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas	<p>Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas berada di Dinas Kependudukan Kota Bima: Kertas HVS A4 80 gram</p> <p>Komputer : 1 unit Printer : 1 unit Jaringan : 1 unit</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> a. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi; b. Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif; c. Disiplin dan taat waktu pelayanan;
4.	Pengawasan Internal	berjenjang mulai dari Kepala Seksi Pindah Datang, Kepala Bidang

		Pelayanan Pendaftaran Penduduk Kepala Dinas
5.	Jumlah Pelaksana	a. Operator SIAK 2 orang b. Petugas Adm di Dinas 1 orang;
6.	Jaminan Pelayanan	a. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP); b. Adanya Kode Etik Pegawai; c. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Apabila SKPWNI, SKTT, SKPLN sudah jadi namun belum diambil, akan disimpan terlebih dahulu sampai pemohon mengambilnya. Jika dalam berkas permohonan ada telepon pemohon akan dihubungi lewat telpon.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait program kegiatan dan pelayanan; b. Melakukan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutindan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan

6. SURAT KETERANGAN KEPENDUDUKAN UNTUK PENDUDUK RENTAN ADMINDUK

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service Delivery)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	<p>1. Pendataan dan penerbitan Dokumen Kependudukan bagi korban Bencana Alam mengisi:</p> <p>a. Mengisi formulir (FR 1.02) bagi penduduk yang sudah masuk dalam basis data Kependudukan; b. Mengisi formulir (F1.01) bagi penduduk yang belum masuk dalam basis data Kependudukan; c. Formulir Surat Pernyataan Tidak Memiliki Dokumen Kependudukan (FR-1.05)</p> <p>2. Pendataan dan penerbitan Dokumen Kependudukan bagi Penduduk Rentan Administrasi Kependudukan bagi korban Bencana Sosial mengisi:</p> <p>a. Formulir (FR 1.02) bagi penduduk yang sudah masuk dalam basis data Kependudukan; b. Formulir (F1.01) bagi penduduk yang belum masuk dalam basis data Kependudukan. c. Formulir Pendataan Orang Terlantar (FR-1.03) d. Formulir Surat Pernyataan Tidak Memiliki Dokumen Kependudukan (FR-1.05)</p> <p>3. Pendataan dan Penerbitan Dokumen Kependudukan bagi Orang Terlantar dilakukan dengan mendatangi tempat yang sudah ditentukan paling sedikit meliputi: panti asuhan, panti jompo, panti sosial, rumah sakit jiwa, lembaga pemasyarakatan tempat penampungan lainnya, dan Pendataan bagi anak dan orang dewasa yang hidup di jalan dan/atau di luar pengasuhan keluarga mengisi :</p> <p>a. Formulir (FR 1.02) bagi penduduk yang sudah masuk dalam basis data Kependudukan; b. Formulir (F1.01) bagi penduduk yang belum masuk dalam basis data Kependudukan; c. Formulir Surat Pernyataan Tidak Memiliki Dokumen Kependudukan (FR-1.05) d. Surat Keterangan dari kepolisian; e. Surat Siap menerima dari Pantiasuhan;</p>

		<p>4. Pendataan dan penerbitan Dokumen Kependudukan bagi Komunitas Terpencil dilakukan terhadap Komunitas Terpencil yang tempat tinggalnya menetap dan Komunitas Terpencil yang memiliki pola hidup berpindah-pindah mengisi :</p> <ol style="list-style-type: none"> Formulir (FR 1.02) bagi penduduk yang sudah masuk dalam basis data Kependudukan; Formulir (F1.01) bagi penduduk yang belum masuk dalam basis data Kependudukan. Formulir Surat Pernyataan Pengakuan Kepala Suku/Adat (FR 1.06); Formulir Surat Pernyataan Tidak Memiliki Dokumen Kependudukan (FR-1.05) <p>5. Pendataan dan penerbitan Dokumen Kependudukan bagi Penduduk yang Menempati Kawasan Hutan, tanah negara dan/atau tanah dalam Kasus Pertanahan dengan mengisi :</p> <ol style="list-style-type: none"> Formulir (FR 1.02) bagi penduduk yang sudah masuk dalam basis data Kependudukan; Formulir (F1.01) bagi penduduk yang belum masuk dalam basis data Kependudukan. Formulir Surat Pernyataan Pengakuan Kepala Suku/Adat (FR 1.06); Formulir Surat Pernyataan Tidak Memiliki Dokumen Kependudukan (FR-1.05)
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> Menetapkan lokasi pendataan Melakukan pendataan Petugas melakukan pengecekan biometrik untuk memastikan data yang bersangkutan dalam basis data kependudukan; Bagi Penduduk yang sudah tercantum dalam basis data kependudukan, mengisi/diisikan dalam Formulir FR-1.02; bagi Penduduk yang belum tercantum dalam basis data kependudukan, mengisi/diisikan Formulir Biodata atau Formulir F-1.01 bagi yang belum melakukan perekaman biometrik namun sudah berusia 17 (tujuh belas) tahun atau sudah/ pernah menikah dilakukan perekaman biometrik; hasil Pendataan direkap ke dalam formulir rekapitulasi Pendataan Penduduk Rentan Administrasi Kependudukan. bagi Orang Terlantar mengisis (FR1.03), Bagi penduduk Komunitas Terpencil mengisis formulir (FR-1.04), dan Formulir Surat Pernyataan Pengakuan Kepala Suku/Adat (FR 1.06); Mengkoordinasikan penerbitan Surat Keterangan Pengganti Tanda Identitas (SKPTI), Surat Keterangan Penduduk Sementara (SKPS), Surat Keterangan Orang Terlantar (SKOT). Memberikan SKPTI, SKPS kepada penduduk rentan Mengkoordinasikan penerbitan Dokumen kependudukan Menyerahkan dokumen kependudukan kepada penduduk rentan
3.	Jangka Waktu Pelayanan	7 (hari) hari
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya (gratis)
5.	Produk Pelayanan	SKPTI, SKPS
6.	Penanganan Aduan, Saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> Kotak saran Website : http://dukcapil.bimakota.go.id Telepon : (0374) 6647474 Faximile : (0374) 6647474

	<p>5. Whastapp : 082340649368 6. Email : dukcapilkobi5272@gmail.com 7. Facebook : DukcapilKota Bima 8. Instagram : @dukcapilkotabima</p> <p>Mekanisme penanganan pengaduan saran dan masukan dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Cek di tempat; 2. Koordinasi internal; 3. Koordinasi eksternal; 4. Tindak lanjut dan solusi permasalahan.
--	---

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (Manufacturing)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; b. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2019 Tentang Pelaksanaan 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; c. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; d. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2019 tentang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan e. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 108 Tahun 2019 Tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; f. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2019 Tentang Pendataan dan penerbitan Dokumen Kependudukan bagi Penduduk Rentan Administrasi Kependudukan.
2.	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas	<p>Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas berada di Dinas Kependudukan Kota Bima: Kertas HVS A4 80 gram Komputer : 2 unit Printer : 1 unit Jaringan : 1 unit</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> a. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi; b. Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif; c. Disiplin dan taat waktu pelayanan;
4.	Pengawasan Internal	berjenjang mulai dari Kepala Seksi Pendataan, Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, Kepala Dinas
5.	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> a. Operator SIAK 2 orang b. Petugas Adm di Dinas 1 orang;
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> a. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP); b. Adanya Kode Etik Pegawai; c. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Apabila SKPTI, SKPS sudah diterbitkan langsung diserahkan kepada penduduk rentan.

8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait program kegiatan dan pelayanan; b. Melakukan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutindan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan
----	----------------------------	--

7. PENCATATAN DAN PENERBITAN KUTIPAN AKTA KELAHIRAN

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service Delivery)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pencatatan kelahiran WNI harus memenuhi persyaratan: <ul style="list-style-type: none"> a. Fotokopi surat keterangan kelahiran yaitu dari rumah sakit/Puskesmas/fasilitas kesehatan/dokter/bidan atau surat keterangan kelahiran dari nakhoda kapal laut/kapten pesawat terbang, atau dari kepala desa/lurah jika lahir di rumah/ tempat lain, antara lain: kebun, sawah, angkutan umum. b. Fotokopi buku nikah/kutipan akta perceraian/bukti lain yang sah; c. Fotokopi KK dimana penduduk terdaftar atau akan didaftarkan sebagai anggota keluarga; d. Berita acara dari kepolisian bagi anak yang tidak diketahui asal usulnya/keberadaan orang tuanya. e. Penduduk dapat membuat SPTJM kebenaran data kelahiran dengan mengisi F-2.03 dan 2 (dua) orang saksi, jika tidak memenuhi persyaratan sebagaimana huruf a. f. 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. 2. Pencatatan Kelahiran OA harus memenuhi persyaratan: <ul style="list-style-type: none"> a. Fotokopi surat keterangan kelahiran yaitu dari rumah sakit/Puskesmas/fasilitas kesehatan/dokter/bidan, surat keterangan kelahiran dari nakhoda kapal laut/kapten pesawat terbang, atau dari kepala desa/lurah jika lahir di rumah/ tempat lain, antara lain: kebun, sawah, angkutan umum. b. Fotokopi buku nikah/kutipan akta perceraian/bukti lain yang sah; c. Fotokopi Dokumen Perjalanan; d. Fotokopi KTP-el orang tua atau kartu izin tinggal tetap atau kartu izin tinggal terbatas atau visa kunjungan; e. OA dapat membuat SPTJM kebenaran data kelahiran dengan mengisi F-2.03 dan 2 (dua) orang saksi, jika tidak memenuhi persyaratan sebagaimana huruf a; f. OA 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.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> a. Pemohon mengambil nomor antrian dan menunggu untuk dipanggil;

		<ul style="list-style-type: none"> b. Petugas memanggil pemohon sesuai nomor antrian; c. Petugas menyerahkan Formulir F2.01 untuk diisi oleh pemohon g. Petugas menerima berkas dan melakukan verifikasi kalau lengkap dilanjutkan kalau kurang lengkap dikembalikan untuk diperbaiki/dilengkapi. e. Petugas mencatat ke dalam buku Pendaftaran; f. Petugas operator melakukan proses pengentrian data serta melakukan scanner berkas/dokumen untuk di upload ke dalam system; g. Kepala Seksi melakukan pengajuan TTE h. Kepala Bidang melakukan verifikasi TTE i. Kepala Dinas menandatangani Kutipan Akta Kelahiran secara elektronik (TTE). j. Operator mencetak kutipan dan register akta kelahiran k. Petugas loket menyerahkan kutipan akta kelahiran kepada pemohon
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) hari
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya (gratis)
5.	Produk Pelayanan	Kutipan Akta Kelahiran
6.	Penanganan Aduan, Saran dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> 1. Kotak saran 2. Website : http://dukcapil.bimakota.go.id 3. Telepon : (0374) 6647474 4. Faximile : (0374) 6647474 5. Whastapp : 082340649368 6. Email : dukcapilkobi5272@gmail.com 7. Facebook : DukcapilKota Bima 8. Instagram : @dukcapilkotabima <p>Mekanisme penanganan pengaduan saran dan masukan dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut :</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Cek di tempat; 2. Koordinasi internal; 3. Koordinasi eksternal; 4. Tindak lanjut dan solusi permasalahan.

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (Manufacturing)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; b. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2019 Tentang Pelaksanaan 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; c. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; d. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2019 tentang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan e. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 108

		Tahun 2019 Tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;
2.	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas berada di Dinas Kependudukan Kota Bima: Kertas HVS A4 80 gram Komputer : 6 unit Printer : 1 unit Jaringan : 1 unit
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi; b. Bersikap sopan, ramah dan komunikatif; c. Disiplin dan taat waktu pelayanan;
4.	Pengawasan Internal	Berjenjang mulai dari Kepala Seksi Kelahiran, Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil Kepala Dinas
5.	Jumlah Pelaksana	a. Operator SIAK 6 orang b. Petugas Adm di Dinas 2 orang;
6.	Jaminan Pelayanan	a. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP); b. Adanya Kode Etik Pegawai; c. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. Apabila Akta Kelahiran sudah jadi namun belum diambil, akan disimpan terlebih dahulu sampai pemohon mengambilnya. Jika dalam berkas permohonan ada telepon pemohon akan dihubungi lewat telpon. b. Berkas permohonan tersimpan secara digital dan manual. Untuk berkas yang tersimpan secara digital dihimpun dalam system inovasi SIDOKUDIKAS (Sistem Dokumentasi Digital Berkas) berkas permohonan akta terekam secara digital dalam sistem khusus dengan kemudahan mencari kembali jika data pemohon suatu waktu diperlukan kembali dengan hanya menginput NIK pemilik dokumen.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait program kegiatan dan pelayanan; b. Melakukan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutindan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan

8. PENCATATAN LAHIR MATI

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service Delivery)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	Pencatatan lahir mati dilaporkan oleh Penduduk harus memenuhi persyaratan: a. Fotokopi surat keterangan lahir mati, yaitu dari rumah sakit/Puskesmas/ fasilitas kesehatan/dokter/bidan, surat keterangan lahir mati dari nakhoda kapal laut/kapten pesawat terbang, atau dari kepala desa/lurah jika lahir mati di rumah/tempat lain, antara lain: kebun, sawah, angkutan umum; atau b. Pernyataan dari orang tua kandung atau wali bagi yang tidak memiliki surat keterangan lahir mati; c. Fotokopi KK orang tua.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	a. Pemohon mengambil nomor antrian dan menunggu untuk dipanggil; b. Petugas memanggil pemohon sesuai nomor antrian;

		<p>c. Petugas menyerahkan Formulir F2.01 untuk diisi oleh pemohon</p> <p>h. Petugas menerima berkas dan melakukan verifikasi kalau lengkap dilanjutkan kalau kurang lengkap dikembalikan untuk diperbaiki/dilengkapi.</p> <p>e. Petugas mencatat ke dalam buku Pendaftaran</p> <p>f. Petugas operator melakukan proses pengentrian data serta melakukan scanner berkas/dokumen untuk di upload ke dalam system;</p> <p>g. Kepala Seksi melakukan pengajuan TTE</p> <p>h. Kepala Bidang melakukan verifikasi TTE</p> <p>i. Kepala Dinas menandatangani Surat Keterangan Lahir Mati secara elektronik (TTE).</p> <p>j. Operator mencetak kutipan dan register Surat keterangan Lahir Mati;</p> <p>k. Petugas loket menyerahkan Surat Keterangan Lahir Mati kepada pemohon</p>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) hari
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya (gratis)
5.	Produk Pelayanan	Surat Keterangan Lahir Mati
6.	Penanganan Aduan, Saran dan masukan	<p>1. Kotak saran</p> <p>2. Website : http://dukcapil.bimakota.go.id</p> <p>3. Telepon : (0374) 6647474</p> <p>4. Faximile : (0374) 6647474</p> <p>5. Whastapp : 082340649368</p> <p>6. Email : dukcapilkobi5272@gmail.com</p> <p>7. Facebook : DukcapilKota Bima</p> <p>8. Instagram : @dukcapilkotabima</p> <p>Mekanisme penanganan pengaduan saran dan masukan dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut :</p> <p>1. Cek di tempat;</p> <p>2. Koordinasi internal;</p> <p>3. Koordinasi eksternal;</p> <p>4. Tindak lanjut dan solusi permasalahan.</p>

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (Manufacturing)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<p>a Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;</p> <p>b. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2019 Tentang Pelaksanaan 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;</p> <p>c. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</p> <p>d. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2016 Tentang Percepatan Peningkatan Cakupan Kepemilikan Akta Kelahiran.</p> <p>e. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2019 tentang Sistem Informasi Administrasi</p>

		Kependudukan f. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 108 Tahun 2019 Tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;
2.	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas berada di Dinas Kependudukan Kota Bima: Kertas HVS A4 80 gram Komputer : 1 unit Printer : 1 unit Jaringan : 1 unit
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi; b. Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif; c. Disiplin dan taat waktu pelayanan;
4.	Pengawasan Internal	berjenjang mulai dari Kepala Seksi Kelahiran, Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, Kepala Dinas
5.	Jumlah Pelaksana	a. Petugas Adm di Dinas 1 orang;
6.	Jaminan Pelayanan	a. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP); b. Adanya Kode Etik Pegawai; c. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Apabila Surat Keterangan Lahir sudah jadi namun belum diambil, akan disimpan terlebih dahulu sampai pemohon mengambilnya. Jika dalam berkas permohonan ada telepon pemohon akan dihubungi lewat telpon.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait program kegiatan dan pelayanan; b. Melakukan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutindan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan

9. PENCATATAN DAN PENERBITAN KUTIPAN AKTA KEMATIAN

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service Delivery)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	1. Persyaratan Pencatatan Kematian Dalam Wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia : a. Fotokopi surat kematian dari dokter atau kepala Kelurahan 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 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 keteterangan kematian dari Perwakilan RI bagi penduduk yang kematiannya di luar wilayah NKRI; b. Fotokopi Dokumen Perjalanan Republik Indonesia bagi WNI bukan Penduduk atau Fotokopi Dokumen Perjalanan bagi OA. c. Fotokopi KK/KTP yang meninggal dunia.

2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>a. Pemohon mengambil nomor antrian dan menunggu untuk dipanggil;</p> <p>b. Petugas memanggil pemohon sesuai nomor antrian;</p> <p>c. Petugas menyerahkan Formulir F2.01 untuk diisi oleh pemohon</p> <p>d. Petugas meminta nomor HP dan email pemohon;</p> <p>e. Petugas menerima berkas dan melakukan verifikasi kalau lengkap dilanjutkan kalau kurang lengkap dikembalikan untuk diperbaiki/dilengkapi;</p> <p>e. Petugas mencatat ke dalam buku pendaftaran Kematian</p> <p>f. Petugas operator melakukan proses pengentrian data serta melakukan scanner berkas/dokumen untuk di upload ke dalam system;</p> <p>g. Kepala Seksi melakukan pengajuan TTE</p> <p>h. Kepala Bidang melakukan verifikasi TTE</p> <p>i. Kepala Dinas menandatangani Kutipan Akta Kematian secara elektronik (TTE).</p> <p>j. Operator mencetak kutipan dan register akta Kematian</p> <p>k. Petugas loket menyerahkan kutipan akta kematian kepada pemohon</p>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) hari
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya (gratis)
5.	Produk Pelayanan	Kutipan Akta Kematian
6.	Penanganan Aduan, Saran dan masukan	<p>1. Kotak saran</p> <p>2. Website : http://dukcapil.bimakota.go.id</p> <p>3. Telepon : (0374) 6647474</p> <p>4. Faximile : (0374) 6647474</p> <p>5. Whastapp : 082340649368</p> <p>6. Email : dukcapilkobi5272@gmail.com</p> <p>7. Facebook : DukcapilKota Bima</p> <p>8. Instagram : @dukcapilkotabima</p> <p>Mekanisme penanganan pengaduan saran dan masukan dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut :</p> <p>1. Cek di tempat;</p> <p>2. Koordinasi internal;</p> <p>3. Koordinasi eksternal;</p> <p>4. Tindak lanjut dan solusi permasalahan.</p>

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (Manufacturing)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<p>Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;</p> <p>b. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2019 Tentang Pelaksanaan 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;</p> <p>c. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata cara Pendaftaran Penduduk dan</p>

		Pencatatan Sipil; d. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2019 tentang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan e. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 108 Tahun 2019 Tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;
2.	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas berada di Dinas Kependudukan Kota Bima: Kertas HVS A4 80 gram Komputer : 3 unit Printer : 1 unit Jaringan : 1 unit
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi; b. Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif; c. Disiplin dan taat waktu pelayanan;
4.	Pengawasan Internal	berjenjang mulai dari Kepala Seksi Perubahan Status Anak, Kewarganegaraan dan Kematian, Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, Kepala Dinas
5.	Jumlah Pelaksana	a. Operator SIAK 3 orang b. Petugas Adm di Dinas 1 orang;
6.	Jaminan Pelayanan	a. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP); b. Adanya Kode Etik Pegawai; c. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. Apabila kutipan Akta Kematian sudah jadi namun belum diambil, akan disimpan terlebih dahulu sampai pemohon mengambilnya dan/ atau; b. Petugas menghubungi pemohon lewat telpon.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait program kegiatan dan pelayanan; b. Melakukan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutindan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan

10. PENCATATAN DAN PENERBITAN KUTIPAN AKTA PERKAWINAN

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service Delivery)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	1. Pencatatan Perkawinan Penduduk WNI di Wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia harus memenuhi persyaratan: <ol style="list-style-type: none"> Fotokopi surat keterangan telah terjadinya perkawinan dari pemuka agama atau penghayat kepercayaan terhadap Tuhan Yang Maha Esa; pas foto berwarna suami dan istri; KTP-el Asli; KK Asli; bagi janda atau duda karena cerai mati melampirkan fotokopi akta kematian pasangannya; atau Bagi janda atau duda karena cerai hidup melampirkan fotokopi akta perceraian.

		<p>2. Pencatatan perkawinan Orang Asing di Wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia harus memenuhi persyaratan:</p> <ol style="list-style-type: none"> Fotokopi surat keterangan telah terjadinya perkawinan dari pemuka agama atau penghayat kepercayaan terhadap Tuhan Yang Maha Esa; Pas foto berwarna suami dan istri; Fotokopi dokumen Perjalanan; Fotokopi surat keterangan tempat tinggal bagi pemegang izin tinggal terbatas; KTP-el Asli; KK Asli; dan Fotokopi izin perkawinan dari negara atau perwakilan negaranya.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> Pemohon mengambil nomor antrian dan menunggu untuk dipanggil; Petugas memanggil pemohon sesuai nomor antrian; Petugas menyerahkan Formulir F2.01 untuk diisi oleh pemohon Petugas meminta nomor HP dan email pemohon; Petugas menerima berkas dan melakukan verifikasi kalau lengkap dilanjutkan kalau kurang lengkap dikembalikan untuk diperbaiki/dilengkapi; Petugas mencatat ke dalam buku pendaftaran Perceraian; Petugas operator melakukan proses pengentrian data serta melakukan scanner berkas/dokumen untuk di upload ke dalam system; Kepala Seksi melakukan pengajuan TTE Kepala Bidang melakukan verifikasi TTE Kepala Dinas menandatangani Kutipan Akta perkawinan secara elektronik (TTE). Operator mencetak kutipan dan register Akta perkawinan Petugas loket menyerahkan kutipan Akta perkawinan kepada pemohon
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) hari
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya (gratis)
5.	Produk Pelayanan	Kutipan Akta Perkawinan
6.	Penanganan Aduan, Saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> Kotak saran Website : http://dukcapil.bimakota.go.id Telepon : (0374) 6647474 Faximile : (0374) 6647474 Whastapp : 082340649368 Email : dukcapilkobi5272@gmail.com Facebook : DukcapilKota Bima Instagram : @dukcapilkotabima <p>Mekanisme penanganan pengaduan saran dan masukan dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> Cek di tempat; Koordinasi internal; Koordinasi eksternal; Tindak lanjut dan solusi permasalahan.

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (Manufacturing)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<p>Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;</p> <p>b. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2019 Tentang Pelaksanaan 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;</p> <p>c. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</p> <p>d. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2019 tentang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan</p> <p>e. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 108 Tahun 2019 Tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</p>
2.	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas	<p>Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas berada di Dinas Kependudukan Kota Bima: Kertas HVS A4 80 gram Komputer : 2 unit Printer : 1 unit Jaringan : 1 unit</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>a. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi; b. Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif; c. Disiplin dan taat waktu pelayanan;</p>
4.	Pengawasan Internal	<p>perjenjang mulai dari Kepala Seksi Perceraian dan Perceraian, Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil Kepala Dinas</p>
5.	Jumlah Pelaksana	<p>a. Operator SIAK 2 orang b. Petugas Adm di Dinas 1 orang;</p>
6.	Jaminan Pelayanan	<p>a. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP); b. Adanya Kode Etik Pegawai; c. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.</p>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>a. Apabila kutipan Akta Perkawinan sudah jadi namun belum diambil, akan disimpan terlebih dahulu sampai pemohon mengambilnya dan/ atau; b. Petugas menghubungi pemohon lewat telpon.</p>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>a. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait program kegiatan dan pelayanan; b. Melakukan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutindan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan</p>

11. PENCATATAN DAN PENERBITAN SURAT KETERANGAN PEMBATALAN PERKAWINAN

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	Pencatatan pembatalan perkawinan memenuhi persyaratan: a. Fotokopi salinan putusan pengadilan yang berkekuatan hukum tetap; b. Fotokopi kutipan akta perkawinan; c. KTP-el Asli; dan d. KK Asli.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	a. Petugas menerima berkas dan melakukan verifikasi kalau lengkap dilanjutkan kalau kurang lengkap dikembalikan untuk diperbaiki/dilengkapi; b. Petugas mencatat ke dalam buku agenda berkas masuk; c. Petugas operator memvalidasi data, dilanjutkan dengan menerbitkan Surat Keterangan Pembatalan Perceraian; d. Petugas melakukan verifikasi dan validasi data akta Perceraian serta mengajukan penanda tangan Surat Keterangan Pembatalan Perkawinan secara elektronik f. Petugas menandatangani akta Perkawinan serta mengajukan penanda tangan Surat Keterangan Pembatalan Perkawinan f. Petugas Operator Mencetak Surat Keterangan Pembatalan Perkawinan g. Petugas loket menyerahkan Surat Keterangan Pembatalan Perkawinan kepada pemohon.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) hari
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya (gratis)
5.	Produk Pelayanan	Surat keterangan Pembatalan Perkawinan
6.	Penanganan Aduan, Saran dan masukan	1. Kotak saran 2. Website : http://dukcapil.bimakota.go.id 3. Telepon : (0374) 6647474 4. Faximile : (0374) 6647474 5. Whastapp : 082340649368 6. Email : dukcapilkobi5272@gmail.com 7. Facebook : DukcapilKota Bima 8. Instagram : @dukcapilkotabima Mekanisme penanganan pengaduan saran dan masukan dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut : 1. Cek di tempat; 2. Koordinasi internal; 3. Koordinasi eksternal; 4. Tindak lanjut dan solusi permasalahan.

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (Manufacturing)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; b. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2019 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun

		<p>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;</p> <p>c. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</p> <p>d. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2019 tentang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan</p> <p>e. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 108 Tahun 2019 Tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</p>
2.	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas	<p>Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas berada di Dinas Kependudukan Kota Bima: Kertas HVS A4 80 gram</p> <p>Komputer : 2 unit</p> <p>Printer : 1 unit</p> <p>Jaringan : 1 unit</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>a. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi;</p> <p>b. Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif;</p> <p>c. Disiplin dan taat waktu pelayanan;</p>
4.	Pengawasan Internal	Perjenjang mulai dari Kepala Seksi Perceraian dan Perceraian, Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil Kepala Dinas
5.	Jumlah Pelaksana	<p>a. Operator SIAK 2 orang</p> <p>b. Petugas Adm di Dinas 1 orang;</p>
6.	Jaminan Pelayanan	<p>a. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP);</p> <p>b. Adanya Kode Etik Pegawai;</p> <p>c. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.</p>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>a. Apabila Surat Akta Perkawinan sudah jadi namun belum diambil, akan disimpan terlebih dahulu sampai pemohon mengambilnya dan/ atau;</p> <p>b. Petugas menghubungi pemohon lewat telpon.</p>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>a. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait program kegiatan dan pelayanan;</p> <p>b. Melakukan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutindan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan</p>

12. PENCATATAN DAN PENERBITAN KUTIPAN AKTA PERCERAIAN

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	<p>1. Pencatatan perceraian di wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia harus memenuhi persyaratan:</p> <p>a. Fotokopi Salinan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap;</p> <p>b. Kutipan akta perceraian asli;</p> <p>c. KTP-el Asli; dan</p> <p>d. KK Asli.</p>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	a. Pemohon mengambil nomor antrian dan menunggu untuk

		<p>dipanggil;</p> <p>b. Petugas memanggil pemohon sesuai nomor antrian;</p> <p>c. Petugas menyerahkan Formulir F2.01 untuk diisi oleh pemohon</p> <p>d. Petugas meminta nomor HP dan email pemohon;</p> <p>e. Petugas menerima berkas dan melakukan verifikasi kalau lengkap dilanjutkan kalau kurang lengkap dikembalikan untuk diperbaiki/dilengkapi;</p> <p>e. Petugas mencatat ke dalam buku pendaftaran Perceraian;</p> <p>f. Petugas operator melakukan proses pengentrian data serta melakukan scanner berkas/dokumen untuk di upload ke dalam system;</p> <p>g. Kepala Seksi melakukan pengajuan TTE</p> <p>h. Kepala Bidang melakukan verifikasi TTE</p> <p>i. Kepala Dinas menandatangani Kutipan Akta Perceraian secara elektronik (TTE).</p> <p>j. Operator mencetak kutipan dan register Akta Perceraian</p> <p>k. Petugas loket menyerahkan kutipan Akta Perceraian kepada pemohon</p>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) hari
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya (gratis)
5.	Produk Pelayanan	Kutipan Akta Perceraian
6.	Penanganan Aduan, Saran dan masukan	<p>1. Kotak saran</p> <p>2. Website : http://dukcapil.bimakota.go.id</p> <p>3. Telepon : (0374) 6647474</p> <p>4. Faximile : (0374) 6647474</p> <p>5. Whastapp : 082340649368</p> <p>6. Email : dukcapilkobi5272@gmail.com</p> <p>7. Facebook : DukcapilKota Bima</p> <p>8. Instagram : @dukcapilkotabima</p> <p>Mekanisme penanganan pengaduan saran dan masukan dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut :</p> <p>1. Cek di tempat;</p> <p>2. Koordinasi internal;</p> <p>3. Koordinasi eksternal;</p> <p>4. Tindak lanjut dan solusi permasalahan.</p>

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (Manufacturing)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<p>Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;</p> <p>b. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2019 Tentang Pelaksanaan 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;</p> <p>c. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</p> <p>d. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 95</p>

		Tahun 2019 tentang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan e. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 108 Tahun 2019 Tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;
2.	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas berada di Dinas Kependudukan Kota Bima: Kertas HVS A4 80 gram Komputer : 1 unit Printer : 1 unit Jaringan : 1 unit
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi; b. Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif; c. Disiplin dan taat waktu pelayanan;
4.	Pengawasan Internal	Perjenjang mulai dari Kepala Seksi Perceraian dan Perceraian, Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil Kepala Dinas
5.	Jumlah Pelaksana	a. Operator SIAK 1 orang b. Petugas Adm di Dinas 1 orang;
6.	Jaminan Pelayanan	a. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP); b. Adanya Kode Etik Pegawai; c. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. Apabila kutipan Akta Perceraian sudah jadi namun belum diambil, akan disimpan terlebih dahulu sampai pemohon mengambilnya dan/ atau; b. Petugas menghubungi pemohon lewat telpon.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait program kegiatan dan pelayanan; b. Melakukan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutindan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan

13. PENCATATAN DAN PENERBITAN SURAT KETERANGAN PEMBATALAN PERCERAIAN

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	Pencatatan pembatalan perceraian persyaratan: a. Fotokopi salinan putusan pengadilan yang mempunyai kekuatan hukum tetap; b. Kutipan akta perceraian asli; c. KTP-el Asli; dan d. KK Asli.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	a. Petugas menerima berkas dan melakukan verifikasi kalau lengkap dilanjutkan kalau kurang lengkap dikembalikan untuk diperbaiki/dilengkapi; b. Petugas mencatat ke dalam buku agenda berkas masuk; c. Petugas operator memvalidasi data, dilanjutkan dengan menerbitkan Surat Keterangan Pembatalan Perceraian; d. Petugas melakukan verifikasi dan validasi data akta Perceraian serta mengajukan penanda tangan Surat Keterangan Pembatalan Perceraian secara elektronik f. Petugas menandatangani akta Perceraian serta mengajukan penanda tangan Surat Keterangan Pembatalan Perceraian

		<p>secara elektronik.</p> <p>f. Petugas Operator Mencetak Surat Keterangan Pembatalan Perceraian</p> <p>g. Petugas loket menyerahkan Surat Keterangan Pembatalan Perceraian kepada pemohon.</p>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) hari
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya (gratis)
5.	Produk Pelayanan	Surat Keterangan Pembatalan Perceraian
6.	Penanganan Aduan, Saran dan masukan	<p>1. Kotak saran</p> <p>2. Website : http://dukcapil.bimakota.go.id</p> <p>3. Telepon : (0374) 6647474</p> <p>4. Faximile : (0374) 6647474</p> <p>5. Whastapp : 082340649368</p> <p>6. Email : dukcapilkobi5272@gmail.com</p> <p>7. Facebook : DukcapilKota Bima</p> <p>8. Instagram : @dukcapilkotabima</p> <p>Mekanisme penanganan pengaduan saran dan masukan dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut :</p> <p>1. Cek di tempat;</p> <p>2. Koordinasi internal;</p> <p>3. Koordinasi eksternal;</p> <p>4. Tindak lanjut dan solusi permasalahan.</p>

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (Manufacturing)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<p>a. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;</p> <p>b. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 102 Tahun 2012 Tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan;</p> <p>c. Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</p> <p>d. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</p> <p>e. Keputusan Presiden Nomor 88 Tahun 2004 tentang Pengelolaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan;</p> <p>f. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 28 Tahun 2005 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Daerah;</p> <p>g. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2016 Tentang Percepatan Peningkatan Cakupan Kepemilikan Akta Kelahiran. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;</p> <p>b. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 40 Tahun</p>

		<p>2019 Tentang Pelaksanaan 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;</p> <p>c. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</p> <p>d. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2019 tentang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan</p> <p>e. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 108 Tahun 2019 Tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</p>
2.	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas	<p>Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas berada di Dinas Kependudukan Kota Bima: Kertas HVS A4 80 gram</p> <p>Komputer : 1 unit</p> <p>Printer : 1 unit</p> <p>Jaringan : 1 unit</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>a. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi;</p> <p>b. Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif;</p> <p>c. Disiplin dan taat waktu pelayanan;</p>
4.	Pengawasan Internal	Perjenjang mulai dari Kepala Seksi Perceraian dan Perceraian, Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil Kepala Dinas
5.	Jumlah Pelaksana	<p>a. Operator SIAK 1 orang</p> <p>b. Petugas Adm di Dinas 1 orang;</p>
6.	Jaminan Pelayanan	<p>a. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP);</p> <p>b. Adanya Kode Etik Pegawai;</p> <p>c. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.</p>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Apabila Surat Keterangan Pembatalan Perceraian sudah jadi namun belum diambil, akan disimpan terlebih dahulu sampai pemohon mengambilnya. Jika dalam berkas permohonan ada telepon pemohon akan dihubungi lewat telpon.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>a. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait program kegiatan dan pelayanan;</p> <p>b. Melakukan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutindan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan</p>

14. PENCATATAN PENGANGKATAN ANAK

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	<p>1. Pencatatan pengangkatan anak di wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia harus memenuhi persyaratan:</p> <p>a. fotokopi salinan penetapan pengadilan;</p> <p>b. kutipan akta kelahiran anak;</p> <p>c. fotokopi KK orang tua angkat; dan</p> <p>d. fotokopi Dokumen Perjalanan bagi orang tua angkat OA.</p>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	a. Pemohon mengambil nomor antrian dan menunggu untuk

		<p>dipanggil;</p> <p>b. Petugas memanggil pemohon sesuai nomor antrian;</p> <p>c. Petugas menyerahkan Formulir F2.01 untuk diisi oleh pemohon</p> <p>d. Petugas menerima berkas dan melakukan verifikasi kalau lengkap dilanjutkan kalau kurang lengkap dikembalikan untuk diperbaiki/dilengkapi.</p> <p>e. Petugas mencatat ke dalam buku Pendaftaran;</p> <p>f. Petugas operator melakukan proses pengentrian data serta melakukan scanner berkas/dokumen untuk di upload ke dalam system;</p> <p>g. Kepala Seksi melakukan pengajuan TTE;</p> <p>h. Kepala Bidang melakukan verifikasi TTE;</p> <p>i. Kepala Dinas menandatangani secara elektronik (TTE) Catatan Pinggir pada Kutipan Akta Kelahiran;</p> <p>j. Operator mencetak Catatan Pinggir pada Kutipan Akta Kelahiran.;</p> <p>k. Petugas loket menyerahkan Kutipan Akta Kelahiran kepada pemohon.</p>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1(satu) hari
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya (gratis)
5.	Produk Pelayanan	Catatan Pinggir pada Kutipan Akta Kelahiran
6.	Penanganan Aduan, Saran dan masukan	<p>1. Kotak saran</p> <p>2. Website : http://dukcapil.bimakota.go.id</p> <p>3. Telepon : (0374) 6647474</p> <p>4. Faximile : (0374) 6647474</p> <p>5. Whastapp : 082340649368</p> <p>6. Email : dukcapilkobi5272@gmail.com</p> <p>7. Facebook : DukcapilKota Bima</p> <p>8. Instagram : @dukcapilkotabima</p> <p>Mekanisme penanganan pengaduan saran dan masukan dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut :</p> <p>1. Cek di tempat;</p> <p>2. Koordinasi internal;</p> <p>3. Koordinasi eksternal;</p> <p>4. Tindak lanjut dan solusi permasalahan.</p>

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (Manufacturing)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<p>a. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;</p> <p>b. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2019 Tentang Pelaksanaan 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;</p> <p>c. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</p>

		<p>d. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2019 tentang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan</p> <p>e. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 108 Tahun 2019 Tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</p>
2.	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas	<p>Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas berada di Dinas Kependudukan Kota Bima: Kertas HVS A4 80 gram</p> <p>Komputer : 1 unit</p> <p>Printer : 1 unit</p> <p>Jaringan : 1 unit</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>a. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi;</p> <p>b. Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif;</p> <p>c. Disiplin dan taat waktu pelayanan;</p>
4.	Pengawasan Internal	Perjenjang mulai dari Kepala Seksi Perubahan Status Anak, Kewarganegaraan dan Kematian Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil Kepala Dinas
5.	Jumlah Pelaksana	<p>a. Operator SIAK 1 orang</p> <p>b. Petugas Adm di Dinas 1 orang;</p>
6.	Jaminan Pelayanan	<p>a. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP);</p> <p>b. Adanya Kode Etik Pegawai;</p> <p>c. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.</p>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>a. Apabila kutipan Akta Pencatatan Sipil sudah jadi namun belum diambil, akan disimpan terlebih dahulu sampai pemohon mengambilnya dan/ atau;</p> <p>b. Petugas menghubungi pemohon lewat telpon.</p>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>a. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait program kegiatan dan pelayanan;</p> <p>b. Melakukan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutindan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan</p>

15. PENCATATAN DAN PENERBITAN KUTIPAN AKTA PENGAKUAN ANAK

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Point)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	<p>1. Pencatatan pengakuan anak dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia harus memenuhi persyaratan:</p> <p>a. Asli surat pernyataan pengakuan anak dari ayah biologis yang disetujui oleh ibu kandung atau fotokopi penetapan pengadilan mengenai pengakuan anak jika ibu kandung OA;</p> <p>b. fotokopi surat keterangan telah terjadinya perceraian dari pemuka agama atau penghayat kepercayaan terhadap Tuhan YME;</p> <p>c. kutipan akta kelahiran anak;</p> <p>d. fotokopi KK ayah atau ibu;</p> <p>e. fotokopi Dokumen Perjalanan bagi ibu kandung OA.</p>

		2. Pencatatan Pengakuan anak yang dilahirkan di luar perceraian yang sah menurut hukum/ kepercayaan terhadap Tuhan Yang Maha Esa di wilayah NKRI a. fotokopi salinan penetapan pengadilan; b. kutipan akta kelahiran; c. fotokopi KK.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	a. Pemohon mengambil nomor antrian dan menunggu untuk dipanggil; b. Petugas memanggil pemohon sesuai nomor antrian; c. Petugas menyerahkan Formulir F2.01 untuk diisi oleh pemohon d. Petugas menerima berkas dan melakukan verifikasi kalau lengkap dilanjutkan kalau kurang lengkap dikembalikan untuk diperbaiki/dilengkapi. e. Petugas mencatat ke dalam buku Pendaftaran; f. Petugas operator melakukan proses pengentrian data serta melakukan scanner berkas/dokumen untuk di upload ke dalam system; g. Kepala Seksi melakukan pengajuan TTE; h. Kepala Bidang melakukan verifikasi TTE; i. Kepala Dinas menandatangani secara elektronik (TTE) Catatan Pinggir pada Kutipan Akta Kelahiran; j. Operator mencetak Catatan Pinggir pada Kutipan Akta Kelahiran.; k. Petugas loket menyerahkan Kutipan Akta Kelahiran kepada pemohon.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) hari
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya (gratis)
5.	Produk Pelayanan	Catatan Pinggir
6.	Penanganan Aduan, Saran dan masukan	1. Kotak saran 2. Website : http://dukcapil.bimakota.go.id 3. Telepon : (0374) 6647474 4. Faximile : (0374) 6647474 5. Whastapp : 082340649368 6. Email : dukcapilkobi5272@gmail.com 7. Facebook : DukcapilKota Bima 8. Instagram : @dukcapilkotabima Mekanisme penanganan pengaduan saran dan masukan dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut : 1. Cek di tempat; 2. Koordinasi internal; 3. Koordinasi eksternal; 4. Tindak lanjut dan solusi permasalahan.

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (Manufacturing)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; b. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2019 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun

		<p>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;</p> <p>c. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</p> <p>d. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2019 tentang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan</p> <p>e. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 108 Tahun 2019 Tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</p>
2.	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas	<p>Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas berada di Dinas Kependudukan Kota Bima: Kertas HVS A4 80 gram</p> <p>Komputer : 1 unit</p> <p>Printer : 1 unit</p> <p>Jaringan : 1 unit</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>a. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi;</p> <p>b. Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif;</p> <p>c. Disiplin dan taat waktu pelayanan;</p>
4.	Pengawasan Internal	Perjenjang mulai dari Kepala Seksi Perubahan Status Anak, Kewarganegaraan dan Kematian Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil Kepala Dinas
5.	Jumlah Pelaksana	<p>a. Operator SIAK 1 orang</p> <p>b. Petugas Adm di Dinas 1 orang;</p>
6.	Jaminan Pelayanan	<p>a. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP);</p> <p>b. Adanya Kode Etik Pegawai;</p> <p>c. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.</p>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>a. Apabila kutipan Akta Pencatatan Sipil sudah jadi namun belum diambil, akan disimpan terlebih dahulu sampai pemohon mengambilnya dan/ atau;</p> <p>b. Petugas menghubungi pemohon lewat telpon.</p>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>a. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait program kegiatan dan pelayanan;</p> <p>b. Melakukan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutindan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan</p>

16. PENCATATAN DAN PENERBITAN KUTIPAN AKTA PENGESAHAN ANAK

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	<p>1. Pencatatan pengesahan anak bagi Penduduk WNI di wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia harus memenuhi persyaratan:</p> <p>a. kutipan akta kelahiran;</p> <p>b. fotokopi kutipan akta perceraian yang menerangkan terjadinya peristiwa perceraian agama atau kepercayaan terhadap Tuhan Yang Maha Esa terjadi sebelum kelahiran anak;</p> <p>c. fotokopi KK orang tua.</p>

		<p>2. Pencatatan Pengesahan anak bagi Penduduk OA di wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia harus memenuhi persyaratan:</p> <ol style="list-style-type: none"> kutipan akta kelahiran; fotokopi kutipan akta perceraian yang menerangkan terjadinya peristiwa perceraian agama atau kepercayaan terhadap Tuhan Yang Maha Esa terjadi sebelum kelahiran anak; fotokopi KK orang tua; dan fotokopi Dokumen Perjalanan bagi ayah atau ibu OA. <p>3. Pencatatan pengesahan anak Penduduk yang dilahirkan sebelum orang tuanya melaksanakan perceraian sah menurut hukum agama atau kepercayaan terhadap Tuhan Yang Maha Esa di wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia harus memenuhi persyaratan:</p> <ol style="list-style-type: none"> fotokopi salinan penetapan pengadilan; kutipan akta kelahiran; dan fotokopi KK.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> Pemohon mengambil nomor antrian dan menunggu untuk dipanggil; Petugas memanggil pemohon sesuai nomor antrian; Petugas menyerahkan Formulir F2.01 untuk diisi oleh pemohon Petugas menerima berkas dan melakukan verifikasi kalau lengkap dilanjutkan kalau kurang lengkap dikembalikan untuk diperbaiki/dilengkapi. Petugas mencatat ke dalam buku Pendaftaran; Petugas operator melakukan proses pengentrian data serta melakukan scanner berkas/dokumen untuk di upload ke dalam system; Kepala Seksi melakukan pengajuan TTE; Kepala Bidang melakukan verifikasi TTE; Kepala Dinas menandatangani secara elektronik (TTE) Catatan Pinggir pada Kutipan Akta Kelahiran; Operator mencetak pada Catatan Pinggir pada Kutipan Akta Kelahiran.; Petugas loket menyerahkan Kutipan Akta Kelahiran kepada pemohon.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) hari
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya (gratis)
5.	Produk Pelayanan	Catatan Pinggir
6.	Penanganan Aduan, Saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> Kotak saran Website : http://dukcapil.bimakota.go.id Telepon : (0374) 6647474 Faximile : (0374) 6647474 Whastapp : 082340649368 Email : dukcapilkobi5272@gmail.com Facebook : DukcapilKota Bima Instagram : @dukcapilkotabima <p>Mekanisme penanganan pengaduan saran dan masukan dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> Cek di tempat; Koordinasi internal; Koordinasi eksternal;

	4. Tindak lanjut dan solusi permasalahan.
--	---

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (Manufacturing)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<p>Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;</p> <p>b. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2019 Tentang Pelaksanaan 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;</p> <p>c. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</p> <p>d. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2019 tentang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan</p> <p>e. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 108 Tahun 2019 Tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</p>
2.	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas	<p>Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas berada di Dinas Kependudukan Kota Bima: Kertas HVS A4 80 gram Komputer : 1 unit Printer : 1 unit Jaringan : 1 unit</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>a. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi; b. Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif; c. Disiplin dan taat waktu pelayanan;</p>
4.	Pengawasan Internal	Perjenjang mulai dari Kepala Seksi Perubahan Status Anak, Kewarganegaraan dan Kematian Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil Kepala Dinas
5.	Jumlah Pelaksana	<p>a. Operator SIAK 1 orang b. Petugas Adm di Dinas 1 orang;</p>
6.	Jaminan Pelayanan	<p>a. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP); b. Adanya Kode Etik Pegawai; c. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.</p>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>a. Apabila kutipan Akta Pencatatan Sipil sudah jadi namun belum diambil, akan disimpan terlebih dahulu sampai pemohon mengambilnya dan/ atau; b. Petugas menghubungi pemohon lewat telpon.</p>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>a. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait program kegiatan dan pelayanan; b. Melakukan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutindan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan</p>

17. PENCATATAN PERUBAHAN NAMA

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	Pencatatan perubahan nama Penduduk harus memenuhi persyaratan: a. fotokopi salinan penetapan pengadilan negeri; b. kutipan akta Pencatatan Sipil; c. fotokopi KK; dan d. fotokopi Dokumen Perjalanan bagi OA..
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	a. Pemohon mengambil nomor antrian dan menunggu untuk dipanggil; b. Petugas memanggil pemohon sesuai nomor antrian; c. Petugas menyerahkan Formulir F2.01 untuk diisi oleh pemohon d. Petugas menerima berkas dan melakukan verifikasi kalau lengkap dilanjutkan kalau kurang lengkap dikembalikan untuk diperbaiki/dilengkapi. e. Petugas mencatat ke dalam buku Pendaftaran; f. Petugas operator melakukan proses pengentrian data serta melakukan scanner berkas/dokumen untuk di upload ke dalam system; g. Kepala Seksi melakukan pengajuan TTE; h. Kepala Bidang melakukan verifikasi TTE; i. Kepala Dinas menandatangani secara elektronik (TTE) Catatan Pinggir pada Kutipan Akta Kelahiran; j. Operator mencetak Catatan Pinggir pada Kutipan Akta Kelahiran.; k. Petugas loket menyerahkan Kutipan Akta Kelahiran kepada pemohon.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) hari
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya (gratis)
5.	Produk Pelayanan	Catatan Pinggir pada Kutipan Akta kelahiran
6.	Penanganan Aduan, Saran dan masukan	1. Kotak saran 2. Website : http://dukcapil.bimakota.go.id 3. Telepon : (0374) 6647474 4. Faximile : (0374) 6647474 5. Whastapp : 082340649368 6. Email : dukcapilkobi5272@gmail.com 7. Facebook : DukcapilKota Bima 8. Instagram : @dukcapilkotabima Mekanisme penanganan pengaduan saran dan masukan dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut : 1. Cek di tempat; 2. Koordinasi internal; 3. Koordinasi eksternal; 4. Tindak lanjut dan solusi permasalahan.

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (Manufacturing)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<p>Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;</p> <p>b. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2019 Tentang Pelaksanaan 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;</p> <p>c. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</p> <p>d. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2019 tentang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan</p> <p>e. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 108 Tahun 2019 Tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</p>
2.	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas	<p>Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas berada di Dinas Kependudukan Kota Bima: Kertas HVS A4 80 gram Komputer : 1 unit Printer : 1 unit Jaringan : 1 unit</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>a. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi; b. Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif; c. Disiplin dan taat waktu pelayanan;</p>
4.	Pengawasan Internal	<p>Perjenjang mulai dari Kepala Seksi Perubahan Status Anak, Kewarganegaraan dan Kematian Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil Kepala Dinas</p>
5.	Jumlah Pelaksana	<p>a. Operator SIAK 1 orang b. Petugas Adm di Dinas 1 orang;</p>
6.	Jaminan Pelayanan	<p>a. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP); b. Adanya Kode Etik Pegawai; c. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.</p>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>a. Apabila kutipan Akta Pencatatan Sipil sudah jadi namun belum diambil, akan disimpan terlebih dahulu sampai pemohon mengambilnya dan/ atau; b. Petugas menghubungi pemohon lewat telpon.</p>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>a. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait program kegiatan dan pelayanan; b. Melakukan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutindan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan</p>

18. PENCATATAN PERUBAHAN STATUS KEWARGANEGARAAN

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	<p>Pencatatan perubahan status kewarganegaraan dari warga negara Indonesia menjadi warga negara asing di wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia harus memenuhi persyaratan:</p> <ol style="list-style-type: none"> Fotokopi Petikan Keputusan Menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang hukum tentang perubahan status kewarganegaraan; Berita acara pengucapan sumpah atau pernyataan janji setia; Kutipan Akta Pencatatan Sipil Asli; KK Asli; KTP-el Asli; dan Fotokopi Dokumen Perjalanan.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> Pemohon mengambil nomor antrian dan menunggu untuk dipanggil; Petugas memanggil pemohon sesuai nomor antrian; Petugas menyerahkan Formulir F2.01 untuk diisi oleh pemohon Petugas menerima berkas dan melakukan verifikasi kalau lengkap dilanjutkan kalau kurang lengkap dikembalikan untuk diperbaiki/dilengkapi. Petugas mencatat ke dalam buku Pendaftaran; Petugas operator melakukan proses pengentrian data serta melakukan scanner berkas/dokumen untuk di upload ke dalam system; Kepala Seksi melakukan pengajuan TTE; Kepala Bidang melakukan verifikasi TTE; Kepala Dinas menandatangani secara elektronik (TTE) Catatan Pinggir pada Kutipan Akta Kelahiran; Operator mencetak Catatan Pinggir pada Kutipan Akta Kelahiran.; Petugas loket menyerahkan Kutipan Akta Kelahiran kepada pemohon.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) hari
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya (gratis)
5.	Produk Pelayanan	Catatan Pinggir Pada Kutipan Akta Pencatatan Sipil apabila yang bersangkutan pernah mencatatkan peristiwa penting.
6.	Penanganan Aduan, Saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> Kotak saran Website : http://dukcapil.bimakota.go.id Telepon : (0374) 6647474 Faximile : (0374) 6647474 Whastapp : 082340649368 Email : dukcapilkobi5272@gmail.com Facebook : DukcapilKota Bima Instagram : @dukcapilkotabima <p>Mekanisme penanganan pengaduan saran dan masukan dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> Cek di tempat; Koordinasi internal; Koordinasi eksternal; Tindak lanjut dan solusi permasalahan.

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (Manufacturing)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; b. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2019 Tentang Pelaksanaan 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; c. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; d. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2019 tentang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan e. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 108 Tahun 2019 Tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;
2.	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas berada di Dinas Kependudukan Kota Bima: Kertas HVS A4 80 gram Komputer : 1 unit Printer : 1 unit Jaringan : 1 unit
3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi; b. Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif; c. Disiplin dan taat waktu pelayanan;
4.	Pengawasan Internal	Perjenjang mulai dari Kepala Seksi perubahan status anak, kewarganegaraan dan kematian Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil dan Kepala Dinas
5.	Jumlah Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Operator SIAK 1 orang b. Petugas Adm di Dinas 1 orang;
6.	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP); b. Adanya Kode Etik Pegawai; c. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Apabila kutipan Akta Pencatatan Sipil sudah jadi namun belum diambil, akan disimpan terlebih dahulu sampai pemohon mengambilnya dan/ atau; b. Petugas menghubungi pemohon lewat telpon.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait program kegiatan dan pelayanan; b. Melakukan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutindan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan

19. PENCATATAN PERISTIWA PENTING LAINNYA

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	Pencatatan Peristiwa Penting lainnya bagi Penduduk harus memenuhi persyaratan: a. fotokopi salinan penetapan pengadilan negeri tentang Peristiwa Penting lainnya; b. kutipan akta Pencatatan Sipil; dan c. fotokopi KK.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	a. Pemohon mengambil nomor antrian dan menunggu untuk dipanggil; b. Petugas memanggil pemohon sesuai nomor antrian; c. Petugas menyerahkan Formulir F2.01 untuk diisi oleh pemohon d. Petugas menerima berkas dan melakukan verifikasi kalau lengkap dilanjutkan kalau kurang lengkap dikembalikan untuk diperbaiki/dilengkapi. e. Petugas mencatat ke dalam buku Pendaftaran; f. Petugas operator melakukan proses pengentrian data serta melakukan scanner berkas/dokumen untuk di upload ke dalam system; g. Kepala Seksi melakukan pengajuan TTE; h. Kepala Bidang melakukan verifikasi TTE; i. Kepala Dinas menandatangani secara elektronik (TTE) Catatan Pinggir pada Kutipan Akta Kelahiran; j. Operator mencetak Catatan Pinggir pada Kutipan Akta Kelahiran.; k. Petugas loket menyerahkan Kutipan Akta Kelahiran kepada pemohon.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) hari
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya (gratis)
5.	Produk Pelayanan	Catatan Pinggir Pada Kutipan Akta Pencatatan Sipil apabila yang bersangkutan pernah mencatatkan peristiwa penting.
6.	Penanganan Aduan, Saran dan masukan	1. Kotak saran 2. Website : http://dukcapil.bimakota.go.id 3. Telepon : (0374) 6647474 4. Faximile : (0374) 6647474 5. Whastapp : 082340649368 6. Email : dukcapilkobi5272@gmail.com 7. Facebook : DukcapilKota Bima 8. Instagram : @dukcapilkotabima Mekanisme penanganan pengaduan saran dan masukan dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut : 1. Cek di tempat; 2. Koordinasi internal; 3. Koordinasi eksternal; 4. Tindak lanjut dan solusi permasalahan.

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (Manufacturing)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<p>Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;</p> <p>b. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2019 Tentang Pelaksanaan 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;</p> <p>c. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</p> <p>d. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2019 tentang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan</p> <p>e. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 108 Tahun 2019 Tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</p>
2.	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas	<p>Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas berada di Dinas Kependudukan Kota Bima: Kertas HVS A4 80 gram Komputer : 1 unit Printer : 1 unit Jaringan : 1 unit</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>a. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi; b. Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif; c. Disiplin dan taat waktu pelayanan;</p>
4.	Pengawasan Internal	<p>Perjenjang mulai dari Kepala Seksi perubahan status anak, kewarganegaraan dan kematian Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil dan Kepala Dinas</p>
5.	Jumlah Pelaksana	<p>a. Operator SIAK 1 orang b. Petugas Adm di Dinas 1 orang;</p>
6.	Jaminan Pelayanan	<p>a. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP); b. Adanya Kode Etik Pegawai; c. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.</p>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>a. Apabila kutipan Akta Pencatatan Sipil sudah jadi namun belum diambil, akan disimpan terlebih dahulu sampai pemohon mengambilnya dan/ atau; b. Petugas menghubungi pemohon lewat telpon.</p>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>a. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait program kegiatan dan pelayanan; b. Melakukan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutindan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan</p>

20. PEMBETULAN AKTA PENCATATAN SIPIL

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	Pencatatan pembetulan akta Pencatatan Sipil dengan permohonan dari subjek akta di wilayah NKRI harus memenuhi persyaratan: a. foto copy Kartu Keluarga; b. fotokopi dokumen autentik yang menjadi persyaratan pembuatan Akta Pencatatan Sipil; dan c. kutipan akta Pencatatan Sipil dimana terdapat kesalahan tulis redaksional.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	a. Pemohon mengambil nomor antrian dan menunggu untuk dipanggil; b. Petugas memanggil pemohon sesuai nomor antrian; c. Petugas menyerahkan Formulir F2.01 untuk diisi oleh pemohon d. Petugas menerima berkas dan melakukan verifikasi kalau lengkap dilanjutkan kalau kurang lengkap dikembalikan untuk diperbaiki/dilengkapi. e. Petugas mencatat ke dalam buku Pendaftaran; f. Petugas operator melakukan scanner berkas/dokumen untuk di upload ke dalam system; g. Kepala Seksi melakukan pembetulan Akta Kelahiran dan pengajuan TTE; h. Kepala Bidang melakukan verifikasi TTE; i. Kepala Dinas menandatangani secara elektronik (TTE) Catatan Pinggir pada Kutipan Akta Kelahiran; j. Operator mencetak Catatan Pinggir pada Kutipan Akta Kelahiran.; k. Petugas loket menyerahkan Kutipan Akta Kelahiran kepada pemohon.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) hari
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya (gratis)
5.	Produk Pelayanan	Catatan Pinggir
6.	Penanganan Aduan, Saran dan masukan	1. Kotak saran 2. Website : http://dukcapil.bimakota.go.id 3. Telepon : (0374) 6647474 4. Faximile : (0374) 6647474 5. Whastapp : 082340649368 6. Email : dukcapilkobi5272@gmail.com 7. Facebook : DukcapilKota Bima 8. Instagram : @dukcapilkotabima Mekanisme penanganan pengaduan saran dan masukan dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut : 1. Cek di tempat; 2. Koordinasi internal; 3. Koordinasi eksternal; 4. Tindak lanjut dan solusi permasalahan.

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (Manufacturing)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<p>Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;</p> <p>b. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2019 Tentang Pelaksanaan 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;</p> <p>c. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</p> <p>d. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2019 tentang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan</p> <p>e. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 108 Tahun 2019 Tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</p>
2.	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas	<p>Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas berada di Dinas Kependudukan Kota Bima: Kertas HVS A4 80 gram Komputer : 1 unit Printer : 1 unit Jaringan : 1 unit</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>a. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi; b. Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif; c. Disiplin dan taat waktu pelayanan;</p>
4.	Pengawasan Internal	<p>Perjenjang mulai dari Kepala Seksi, Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil dan Kepala Dinas</p>
5.	Jumlah Pelaksana	<p>a. Operator SIAK 1 orang b. Petugas Adm di Dinas 1 orang;</p>
6.	Jaminan Pelayanan	<p>a. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP); b. Adanya Kode Etik Pegawai; c. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.</p>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>a. Apabila kutipan Akta Pencatatan Sipil sudah jadi namun belum diambil, akan disimpan terlebih dahulu sampai pemohon mengambilnya dan/ atau; b. Petugas menghubungi pemohon lewat telpon.</p>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>a. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait program kegiatan dan pelayanan; b. Melakukan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutindan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan</p>

21. PEMBATALAN AKTA PENCATATAN SIPIL

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pencatatan pembatalan akta Pencatatan Sipil bagi Penduduk harus memenuhi persyaratan: <ol style="list-style-type: none"> a. fotocopi salinan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap; b. kutipan akta Pencatatan Sipil yang dibatalkan; dan c. fotocopi KK. 2. Pencatatan Pembatalan Akta Pencatatan Sipil Tanpa Melalui Penetapan Pengadilan/ Contrarius Actus <ol style="list-style-type: none"> a. kutipan akta Pencatatan Sipil yang dibatalkan; b. fotocopi dokumen pendukung yang menguatkan pembatalan; c. fotocopi KK; atau d. surat pernyataan tanggung jawab mutlak
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> a. Pemohon mengambil nomor antrian dan menunggu untuk dipanggil; b. Petugas memanggil pemohon sesuai nomor antrian; c. Petugas menyerahkan Formulir F2.01 untuk diisi oleh pemohon d. Petugas menerima berkas dan melakukan verifikasi kalau lengkap dilanjutkan kalau kurang lengkap dikembalikan untuk diperbaiki/dilengkapi. e. Petugas mencatat ke dalam buku Pendaftaran; f. Petugas operator melakukan proses pengentrian data serta melakukan scanner berkas/dokumen untuk di upload ke dalam system; g. Kepala Seksi melakukan pengajuan TTE; h. Kepala Bidang melakukan verifikasi TTE; i. Kepala Dinas menandatangani secara elektronik (TTE) Catatan Pinggir pada Kutipan Akta Kelahiran; j. Operator mencetak Catatan Pinggir pada Kutipan Akta Kelahiran.; k. Petugas loket menyerahkan Kutipan Akta Kelahiran kepada pemohon.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) hari
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya (gratis)
5.	Produk Pelayanan	Catatan Pinggir
6.	Penanganan Aduan, Saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak saran 2. Website : http://dukcapil.bimakota.go.id 3. Telepon : (0374) 6647474 4. Faximile : (0374) 6647474 5. Whastapp : 082340649368 6. Email : dukcapilkobi5272@gmail.com 7. Facebook : DukcapilKota Bima 8. Instagram : @dukcapilkotabima

		<p>Mekanisme penanganan pengaduan saran dan masukan dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Cek di tempat; 2. Koordinasi internal; 3. Koordinasi eksternal; 4. Tindak lanjut dan solusi permasalahan.
--	--	---

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (Manufacturing)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<p>Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;</p> <p>b. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2019 Tentang Pelaksanaan 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;</p> <p>c. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</p> <p>d. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2019 tentang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan</p> <p>e. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 108 Tahun 2019 Tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</p>
2.	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas	<p>Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas berada di Dinas Kependudukan Kota Bima: Kertas HVS A4 80 gram Komputer : 1 unit Printer : 1 unit Jaringan : 1 unit</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> a. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi; b. Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif; c. Disiplin dan taat waktu pelayanan;
4.	Pengawasan Internal	Perjenjang mulai dari Kepala Seksi, Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil dan Kepala Dinas
5.	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> a. Operator SIAK 1 orang b. Petugas Adm di Dinas 1 orang;
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> a. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP); b. Adanya Kode Etik Pegawai; c. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> a. Apabila kutipan Akta Pencatatan Sipil sudah jadi namun belum diambil, akan disimpan terlebih dahulu sampai pemohon mengambilnya dan/ atau; b. Petugas menghubungi pemohon lewat telpon.

8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait program kegiatan dan pelayanan; b. Melakukan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutindan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan
----	----------------------------	--

22. PENCATATAN ANAK YANG LAHIR DARI PERCERAIAN CAMPURAN ATAU ANAK BERKEWARGANEGARAAN GANDA (ABG)

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> 1. Pencatatan ABG yang telah memiliki Sertifikat bukti pendaftaran ABG harus memenuhi persyaratan: <ul style="list-style-type: none"> a. Fotokopi Sertifikat Bukti Pendaftaran ABG dari Kantor Imigrasi atau Perwakilan Republik Indonesia; dan b. Kutipan akta kelahiran asli. 2. Pencatatan ABG yang memilih menjadi WNI harus memenuhi persyaratan: <ul style="list-style-type: none"> a. Fotokopi Keputusan Menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang hukum tentang perubahan status kewarganegaraan; b. Kutipan akta Pencatatan Sipil asli; c. Fotokopi KK bagi Penduduk WNI. 3. Pencatatan ABG yang memilih menjadi WNA harus memenuhi persyaratan: <ul style="list-style-type: none"> a. Fotokopi Surat Bukti Penyerahan Dokumen Kewarganegaraan dan Keimigrasian; dan b. Asli kutipan akta kelahiran. 4. Pencatatan ABG yang tidak memilih salah satu kewarganegaraan harus memenuhi persyaratan: <ul style="list-style-type: none"> a. Fotokopi Petikan Keputusan Menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang hukum tentang perubahan status kewarganegaraan; b. Asli salah satu kutipan akta pencatatan sipil yang dimiliki; dan c. Fotokopi Dokumen Perjalanan Republik Indonesia
	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> a. Pemohon mengambil nomor antrian dan menunggu untuk dipanggil; b. Petugas memanggil pemohon sesuai nomor antrian; c. Petugas menyerahkan Formulir F2.01 untuk diisi oleh pemohon d. Petugas menerima berkas dan melakukan verifikasi kalau lengkap dilanjutkan kalau kurang lengkap dikembalikan untuk diperbaiki/dilengkapi. e. Petugas mencatat ke dalam buku Pendaftaran; f. Petugas operator melakukan proses pengentrian data serta melakukan scanner berkas/dokumen untuk di upload ke dalam system; g. Kepala Seksi melakukan pengajuan TTE; h. Kepala Bidang melakukan verifikasi TTE; i. Kepala Dinas menandatangani secara elektronik (TTE) Kutipan

		<p>Akta Kelahiran;</p> <p>j. Operator mencetak Kutipan Akta Kelahiran.;</p> <p>k. Petugas loket menyerahkan Kutipan Akta Kelahiran kepada pemohon.</p>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) hari
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya (gratis)
5.	Produk Pelayanan	Kutipan Akta Pencatatan Sipil
6.	Penanganan Aduan, Saran dan masukan	<p>1. Kotak saran</p> <p>2. Website : http://dukcapil.bimakota.go.id</p> <p>3. Telepon : (0374) 6647474</p> <p>4. Faximile : (0374) 6647474</p> <p>5. Whastapp : 082340649368</p> <p>6. Email : dukcapilkobi5272@gmail.com</p> <p>7. Facebook : DukcapilKota Bima</p> <p>8. Instagram : @dukcapilkotabima</p> <p>Mekanisme penanganan pengaduan saran dan masukan dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut :</p> <p>1. Cek di tempat;</p> <p>2. Koordinasi internal;</p> <p>3. Koordinasi eksternal;</p> <p>4. Tindak lanjut dan solusi permasalahan.</p>

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (Manufacturing)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<p>Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;</p> <p>b. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2019 Tentang Pelaksanaan 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;</p> <p>c. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</p> <p>d. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2019 tentang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan</p> <p>e. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 108 Tahun 2019 Tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</p>
2.	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas	<p>Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas berada di Dinas Kependudukan Kota Bima: Kertas HVS A4 80 gram</p> <p>Komputer : 1 unit</p> <p>Printer : 1 unit</p> <p>Jaringan : 1 unit</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi;

		b. Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif; c. Disiplin dan taat waktu pelayanan;
4.	Pengawasan Internal	Perjenjang mulai dari Kepala Seksi, Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil dan Kepala Dinas
5.	Jumlah Pelaksana	a. Operator SIAK 1 orang b. Petugas Adm di Dinas 1 orang;
6.	Jaminan Pelayanan	a. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP); b. Adanya Kode Etik Pegawai; c. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. Apabila kutipan Akta Pencatatan Sipil sudah jadi namun belum diambil, akan disimpan terlebih dahulu sampai pemohon mengambilnya dan/ atau; b. Petugas menghubungi pemohon lewat telpon.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait program kegiatan dan pelayanan; b. Melakukan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutindan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan

23. AKTIVASI IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL (IKD)

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	1. Persyaratan permohonan Aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) sebagai berikut: a. Kartu Tanda Penduduk; b. Email; c. Nomor HP d. HP
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	a. Pemohon mengambil nomor antrian dan menunggu untuk dipanggil; b. Petugas memanggil pemohon sesuai nomor antrian; c. Petugas menyarankan pemohon untuk mendownload aplikasi IKD di playstore d. Pemohon melakukan pendaftaran yakni mengisi NIK, email dan Nomor HP pada aplikasi IKD; e. Pemohon melakukan Swafoto pada aplikasi IKD; f. Petugas operator melakukan proses Scan Barcode; g. Petugas operator Mengarahkan pemohon untuk melakukan Aktivasi IKD; h. Petugas operator mengarahkan pemohon untuk melakukan rubah Pin/Password i. . Petugas operator menjelaskan manfaat dan kegunaan fitur aplikasi IKD;
3.	Jangka Waktu Pelayanan	5 (lima) menit
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya (gratis)
5.	Produk Pelayanan	Identitas Kependudukan Digital (IKD)
6.	Penanganan Aduan, Saran dan masukan	1. Kotak saran 2. Website : http://dukcapil.bimakota.go.id 3. Telepon : (0374) 6647474 4. Faximile : (0374) 6647474 5. Whastapp : 082340649368 6. Email : dukcapilkobi5272@gmail.com 7. Facebook : DukcapilKota Bima 8. Instagram : @dukcapilkotabima

		<p>Mekanisme penanganan pengaduan saran dan masukan dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Cek di tempat; 2. Koordinasi internal; 3. Koordinasi eksternal; 4. Tindak lanjut dan solusi permasalahan.
--	--	---

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (Manufacturing)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; b. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2019 Tentang Pelaksanaan 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; c. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; d. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2019 tentang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan e. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 108 Tahun 2019 Tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; f. Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) No. 72 tahun 2022 tentang standar dan spesifikasi perangkat keras, perangkat lunak, dan blanko KTP-EI, serta penyelenggaraan identitas kependudukan digital
2.	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas	<p>Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas berada di Dinas Kependudukan Kota Bima: Kertas HVS A4 80 gram</p> <p>Komputer : 1 unit Laptop : 4 unit Jaringan : 1 unit</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> a. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi; b. Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif; c. Disiplin dan taat waktu pelayanan;
4.	Pengawasan Internal	Berjenjang mulai dari Kepala Seksi Identitas Penduduk Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Kepala Dinas
5.	Jumlah Pelaksana	Operator SIAK 5 orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> a. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP); b. Adanya Kode Etik Pegawai; c. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Pastikan pemohon melakukan aktivasi - Pastikan Pemohon yang memiliki akun IKD

8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait program kegiatan dan pelayanan; b. Melakukan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutindan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan
----	----------------------------	--

Kota Bima, 17 Januari 2023

KERALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA BIMA



Hj. MARIA MAH, SH

Pembina Utama Muda IV c

NIP : 19670311 199303 2 013