

STANDAR PELAYANAN  
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KOTA BIMA



DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KOTA BIMA  
2020



**PEMERINTAH KOTA BIMA**  
**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**

Jl. Soekarno-Hatta no. 02 Tlp. (0374)66474774 email : dukcapilKOB@gmail.com

---

**KEPUTUSAN**  
**KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BIMA**

Nomor : 291 TAHUN 2020

**TENTANG**  
**STANDAR PELAYANAN PUBLIK**  
**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. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 nomor 184);  
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 Daerah Kota Bima Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Bima.

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan :  
KESATU : Standar Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bima dengan rincian sebagaimana tercantum dalam lampiran yang tidak terpisahkan dari keputusan ini.
- KEDUA : Jumlah Produk Layanan semula berjumlah 43 Jenis Layanan direview menjadi 23 Jenis pelayanan dengan rincian sebagai berikut :
- 1) Biodata Penduduk
  - 2) Penerbitan Kartu Keluarga ( KK )
  - 3) Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el)
  - 4) Penerbitan Kartu Identitas Anak ( KIA)
  - 5) Surat Keterangan Pindah
  - 6) Surat Keterangan Pindah Datang
  - 7) Surat Keterangan Pindah Luar Negeri
  - 8) Surat Keterangan Datang dari Luar Negeri
  - 9) Surat Keterangan Tempat Tinggal ( SKTT)
  - 10) Surat Keterangan Kelahiran
  - 11) Surat Keterangan Lahir Mati
  - 12) Surat Keterangan Kematian
  - 13) Surat Keterangan Pembatalan Perkawinan;
  - 14) Surat Keterangan Pembatalan Perceraian
  - 15) Surat Keterangan Pengangkatan Anak
  - 16) Surat Keterangan Pelepasan Kewarganegaraan Indonesia
  - 17) Surat Keterangan Pencatatan Sipil
  - 18) Akta Kelahiran;
  - 19) Akta Perkawinan
  - 20) Akta Perceraian
  - 21) Akta Kematian
  - 22) Akta Pengakuan Anak
  - 23) Akta Pengesahan Anak
- KETIGA : Standar Pelayanan Publik ini wajib dilaksanakan dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bima
- KEEMPAT : Segala biaya yang diperlukan sebagai akibat diberlakukannya Keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah.
- KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan : Kota Bima  
Pada Tanggal : Oktober 2020

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
PENCATATAN SIPIL KOTA BIMA



Hj. MARIAMAH, SH  
NIP : 19670311199303 2 01

LAMPIRAN : KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN  
 SIPIL KOTA BIMA  
 NOMOR : 291 TAHUN 2020  
 TENTANG : PENETAPAN STANDAR PELAYANAN

**1. PENERBITAN BIODATA/PERUBAHAN BIODATA**

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

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	1. Persyaratan permohonan Biodata Penduduk sebagai berikut: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. surat keterangan lahir dari Rumah Sakit/Bidan/Lurah/Perbekel, dan/ atau SPTJM kebenaran kelahiran;</li> <li>b. foto copy KK terbaru 1 lembar;</li> <li>c. foto copy Kutipan Akta Perkawinan atau Buku Nikah/SPTJM kebenaran sebagai pasangan suami/isteri 1 lembar;</li> <li>d. Nomor HP dan alamat email</li> </ol> 2. Persyaratan permohonan Biodata bagi WNI yang datang dari luar negeri karena pindah, Orang Asing yang memiliki ijin tinggal terbatas, Orang Asing yang memiliki ijin tinggal tetap : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. foto copy Kutipan Akta Kelahiran lembar;</li> <li>b. surat keterangan pindah dari Luar Negeri.</li> <li>c. foto copy Paspor 1 lembar.</li> <li>d. foto copy ijin tinggal tetap 1 lembar;</li> <li>e. foto copy ijin tinggal sementara 1 lembar;</li> <li>f. surat keterangan lapor diri dari Perbekel/Lurah;</li> <li>g. pas foto ukuran 3 x 4 cm sebanyak 1 lembar bagi Orang Asing yang memiliki ijin tinggal terbatas;</li> <li>h. foto copy KK sponsor atau KK yang ditumpangangi 1 lembar.</li> <li>g. Nomor HP dan alamat email</li> </ol> 3. Persyaratan penerbitan perubahan biodata penduduk WNI bagi yang belum memiliki Akta Kelahiran : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. foto copy KK terbaru 1 lembar;</li> <li>b. foto copy ijazah 1 lembar;</li> <li>c. foto copy dokumen pendukung lainnya masingmasing 1 lembar.</li> <li>d. Nomor HP dan alamat email</li> </ol> 4. Persyaratan penerbitan perubahan biodata penduduk WNI karena perubahan nama redaksional bagi yang sudah memiliki Akta Kelahiran : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. foto copy KK terbaru 1 lembar;</li> <li>b. foto copy Kutipan Akta Kelahiran 1 lembar;</li> <li>c. foto copy Kutipan Akta Perkawinan/Buku Nikah 1 lembar;</li> <li>d. foto copy ijazah 1 lembar;</li> <li>e. foto copy dokumen pendukung lainnya.</li> <li>f. Nomor HP dan alamat email.</li> </ol>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pemohon mengambil nomor antrian lalu mengisi dan menandatangani formulir biodata/perubahan biodata penduduk;</li> <li>b. Pemohon menunggu dipanggil diruang tunggu untuk dipanggil;</li> <li>c. Petugas counter memanggil nomor antrian secara berurutan;</li> <li>d. Pemohon menyerahkan berkas permohonan kepada petugas counter;</li> <li>e. Petugas counter melakukan verifikasi dan validasi formulir biodata penduduk serta melakukan perubahan biodata sesuai permohonan;</li> <li>f. Pemohon menunggu proses di ruang tunggu;</li> </ol>

		g. Pemohon menerima lembar biodata/perubahan biodata.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) hari
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya ( <b>gratis</b> )
5.	Produk Pelayanan	Biodata / Biodata Perubahan
6.	Penanganan Aduan, Saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kotak saran</li> <li>2. Website : <a href="http://dukcapil.bimakota.go.id">http://dukcapil.bimakota.go.id</a></li> <li>3. Telepon : (0374) 6647474</li> <li>4. Faximile : (0374) 6647474</li> <li>5. Email : <a href="mailto:dukcapilkobi5272@gmail.com">dukcapilkobi5272@gmail.com</a></li> </ol> <p>Mekanisme penanganan pengaduan saran dan masukan dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cek di tempat;</li> <li>2. Koordinasi internal;</li> <li>3. Koordinasi eksternal;</li> <li>4. Tindak lanjut dan solusi permasalahan.</li> </ol>

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

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>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;</li> <li>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;</li> <li>c. Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</li> <li>d. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</li> <li>e. Keputusan Presiden Nomor 88 Tahun 2004 tentang Pengelolaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan;</li> <li>f. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 28 Tahun 2005 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Daerah;</li> </ul>
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	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi;</li> <li>b. Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif;</li> <li>c. Disiplin dan taat waktu pelayanan;</li> </ul>
4.	Pengawasan Internal	Berjenjang mulai dari Kepala Seksi Identitas Penduduk Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Kepala Dinas
5.	Jumlah Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Operator SIAK 3 orang</li> <li>b. Petugas Adm di Dinas 1 orang;</li> </ul>
6.	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP);</li> <li>b. Adanya Kode Etik Pegawai;</li> <li>c. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.</li> </ul>
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"> <li>a. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait program kegiatan dan pelayanan;</li> <li>b. Melakukan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutindan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan</li> </ul>

## 2. PENERBITAN KARTU KELUARGA (KK)

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

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penerbitan KK baru, dilakukan setelah memenuhi persyaratan sebagai berikut:               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Mengisi formulir F1.01 isian KK yang ditandatangani oleh Kepala Keluarga serta ditandatangani dan dicap Lurah;</li> <li>b. foto copy Kutipan Akta Perkawinan/Akta Perceraian/Buku Nikah;</li> <li>c. Foto copy Kutipan Akta Kelahiran;</li> <li>d. Bagi anak hasil perkawinan campuran yang sah dari salah satu orang tuanya Orang Asing yang lahir sebelum Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2006 tentang Kewarganegaraan Republik Indonesia, harus mendapat Keputusan Kementerian Hukum dan HAM tentang Pendaftaran Anak untuk memperoleh Kewarganegaraan Republik Indonesia;</li> <li>e. Surat Keterangan Tempat Tinggal (SKTT) untuk WNA yang Tinggal Terbatas;</li> <li>f. Surat keterangan pindah/surat keterangan pindah datang bagi penduduk yang pindah/datang dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia;</li> <li>g. surat keterangan datang dari luar negeri yang diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil bagi WNI yang datang dari luar negeri karena pindah;</li> <li>h . foto copy ijin tinggal tetap bagi Orang Asing.</li> <li>i. Nomor HP dan alamat email.</li> </ol> </li> <li>2. Perubahan KK karena perubahan anggota keluarga dalam KK bagi penduduk yang mengalami perubahan data kelahiran anak dilakukan setelah memenuhi syarat berupa :               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. KK lama;</li> <li>b. foto copy Kutipan Akta Kelahiran/surat kelahiran/STPJM kelahiran.</li> <li>c. Foto copy akta nikah yang dilegalisir oleh KUA.</li> <li>d. Nomor HP dan alamat email.</li> </ol> </li> <li>3. Perubahan KK karena perubahan elemen data kependudukan (perubahan status perkawinan, perubahan nama, pekerjaan, agama, dan lain-lain) bagi penduduk WNI, wajib dilakukan perubahan setelah memenuhi syarat sebagai berikut :               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. KK lama;</li> <li>b. foto copy Kutipan Akta Perkawinan/Buku Nikah dilegalisir;</li> <li>c. foto copy Kutipan Akta Perceraian/Putusan Penetapan Pengadilan tentang perceraian;</li> <li>d. foto copy Kutipan Akta Kematian;</li> <li>e. foto copy Kutipan Akta Kelahiran yang berdasarkan Penetapan Pengadilan (Catatan Pinggir);</li> <li>f. foto copy putusan perubahan agama dari lembaga yang berwenang;</li> <li>g. foto copy dokumen pendukung lainnya.</li> <li>h. Nomor HP dan alamat email.</li> </ol> </li> <li>4. Perubahan KK karena penambahan anggota bagi Orang asing yang memiliki ijin tinggal tetap untuk menumpang KK WNI atau Orang Asing :               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. KK lama atau KK yang ditumpangi;</li> <li>b. mengisi formulir isian KK yang ditandatangani oleh Kepala</li> </ol> </li> </ol>

		<p>Keluarga serta ditandatangani dan dicap Lurah;</p> <p>c. Kepala Keluarga serta ditandatangani dan dicap Lurah;</p> <p>d. Foto copy Pasport;</p> <p>e. Foto copy Ijin Tinggal Tetap;</p> <p>f. Surat keterangan lapor diri dari Lurah.</p> <p>g. Nomor HP dan alamat email</p> <p>5. Perubahan KK karena pengurangan anggota keluarga dalam KK bagi WNI dan Orang Asing :</p> <p>a. KK lama;</p> <p>b. foto copy Kutipan Akta Kematian atau;</p> <p>c. surat keterangan pindah bagi penduduk WNI dan WNA yang pindah dalam wilayah Kesatuan Negara Republik Indonesia.</p> <p>d. Nomor HP dan alamat email</p> <p>6. Penerbitan KK karena hilang atau rusak bagi penduduk WNI dan Orang Asing :</p> <p>a. surat keterangan hilang dari kepolisian dan foto copy KK yang lama;</p> <p>b. copy KK yang lama;</p> <p>c. KK yang rusak;</p> <p>d. foto copy Dokumen Kependudukan dari salah satu anggota keluarga;</p> <p>e. foto copy dokumen keimigrasian bagi orang asing.</p> <p>f. Nomor HP dan alamat email</p>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>a. Pemohon mengambil nomor antrian lalu mengisi formulir isian KK yang ditandatangani oleh Kepala Keluarga serta ditandatangani dan dicap oleh Perbekel/Lurah;</p> <p>b. Pemohon menunggu dipanggil diruang tunggu untuk dipanggil;</p> <p>c. Petugas counter memanggil nomor antrian secara berurutan;</p> <p>d. Pemohon menyerahkan berkas permohonan kepada petugas counter</p> <p>e. Petugas counter melakukan verifikasi berkas dan menyerahkan berkas kepada operator;</p> <p>f. Petugas Operator menerima dan memverifikasi berkas persyaratan yang diajukan oleh pemohon;</p> <p>g. Petugas Operator memasukkan data serta menerbitkan draft KK;</p> <p>h. Kepala Seksi dan Kepala Bidang memeriksa dan membubuhkan paraf pada draft KK;</p> <p>i. operator mencetak dokumen KK;</p> <p>j. Dokumen KK ditandatangani oleh Kepala Instansi Pelaksana ;</p> <p>k. Pemohon menerima Kartu Keluarga (KK).</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 : <a href="http://dukcapil.bimakota.go.id">http://dukcapil.bimakota.go.id</a></p> <p>3. Telepon : (0374) 6647474</p> <p>4. Faximile : (0374) 6647474</p> <p>5. Email : <a href="mailto:dukcapilkobi5272@gmail.com">dukcapilkobi5272@gmail.com</a></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	<ul style="list-style-type: none"> <li>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;</li> <li>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;</li> <li>c. Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</li> <li>d. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</li> <li>e. Keputusan Presiden Nomor 88 Tahun 2004 tentang Pengelolaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan;</li> <li>f. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 28 Tahun 2005 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Daerah;</li> </ul>
2.	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas berada di Dinas Kependudukan Kota Bima: Kertas HVS A4 80 gram Komputer : 10 unit Printer : 1 unit Jaringan : 1 unit
3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi;</li> <li>b. Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif;</li> <li>c. Disiplin dan taat waktu pelayanan;</li> </ul>
4.	Pengawasan Internal	Berjenjang mulai dari Kepala Seksi Identitas Penduduk Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Kepala Dinas
5.	Jumlah Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Operator SIAK 5 orang</li> <li>b. Petugas Adm di Dinas 4 orang;</li> </ul>
6.	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP);</li> <li>b. Adanya Kode Etik Pegawai;</li> <li>c. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.</li> </ul>
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	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait program kegiatan dan pelayanan;</li> <li>b. Melakukan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutindan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan</li> </ul>

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

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

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penerbitan KTP el baru, dilakukan setelah memenuhi persyaratan sebagai berikut :               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Penduduk WNI dan Orang Asing dengan ijin tinggal tetap yang sudah berusia 17 tinggal tetap yang sudah berusia 17 tahun atau belum berusia 17 tahun tetapi sudah kawin/nikah atau sudah pernah kawin/nikah;</li> <li>b. Telah melaksanakan perekaman KTP Elektronik di tempat-tempat pelayanan perekaman;</li> <li>c. Surat keterangan telah melakukan perekaman KTP Elektronik dan membawa foto copy KK terbaru;</li> </ol> </li> <li>2. Persyaratan penerbitan KTP Elektronik luar domisili adalah sebagai berikut :               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Penduduk WNI dan Orang Asing dengan ijin tinggal tetap yang sudah berusia 17 tahun atau belum berusia 17 tahun tetapi sudah belum berusia 17 tahun tetapi sudah kawin/nikah atau sudah pernah kawin/nikah;</li> <li>b. Telah melaksanakan perekaman KTP Elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil daerah asal penduduk;</li> <li>c. Surat keterangan telah melakukan perekaman KTP Elektronik dan membawa foto copy KK terbaru;</li> </ol> </li> <li>3. Persyaratan penerbitan KTP Elektronik karena hilang atau rusak bagi WNI dan Orang Asing yang memiliki ijin tinggal tetap adalah sebagai berikut :               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Keterangan kehilangan dari Kepolisian;</li> <li>b. KTP Elektronik yang rusak;</li> <li>c. Foto copy KK;</li> <li>d. Foto copy paspor dan Ijin Tinggal Tetap.</li> </ol> </li> <li>4. Persyaratan penerbitan KTP Elektronik karena pindah datang bagi penduduk WNI dan Orang Asing dengan ijin tinggal tetap adalah sebagai berikut :               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Surat Keterangan Pindah WNI dan WNA /Keterangan Pindah Datang;</li> <li>b. Surat keterangan datang dari luar negeri bagi penduduk WNI yang datang dari luar negeri karena pindah;</li> <li>c. Foto copy KK terbaru;</li> <li>d. KTP-el yang asli dari daerah asal.</li> </ol> </li> </ol>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p><b>KTP Reguler :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. pemohon membawa surat keterangan sudah melaksanakan perekaman dan foto copy KK terbaru ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;</li> <li>b. Pemohon mengambil nomor antrian;</li> <li>c. Pemohon menunggu di ruang tunggu untuk dipanggil;</li> <li>d. Petugas counter memanggil nomor antrian secara berurutan;</li> <li>e. Pemohon menyerahkan berkas permohonan kepada petugas counter;</li> <li>f. Petugas counter menerima berkas dan menyerahkan berkas persyaratan kepada operator ;</li> <li>g. petugas operator menerima dan memverifikasi berkas persyaratan yang diajukan oleh pemohon;</li> </ol>

		<p>h. petugas operator mencetak KTP Elektronik.  i. Pemohon menerima KTP-el</p> <p><b><u>KTP Mobile (MELATI = Melayani Sepenuh Hati) :</u></b></p> <p>a. Petugas memberikan kontak person ke semua lapisan masyarakat lewat surat dinas atau lewat WA group lurah mitra Dukcapil;  b. Pemohon menghubungi petugas;  c. Petugas meminta NIK pemohon dan data pemohon/ foto kk kirim melauai WA;  d. Pemohon mengirimkan NIK/KK serta alamat lengkap pemohon  e. 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 berkunjung ke tempat tinggal pemohon melakukan perekaman (foto, iris mata, sidik jari dan tanda tangan);  g. Petugas Operator mencetak KTP;  h. Petugas operator melakukan aktivasi KTP Elektronik  g. Pemohon menerima KTP-el dari petugas.</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 : <a href="http://dukcapil.bimakota.go.id">http://dukcapil.bimakota.go.id</a>  3. Telepon : (0374) 6647474  4. Faximile : (0374) 6647474  5. Email : <a href="mailto:dukcapilkobi5272@gmail.com">dukcapilkobi5272@gmail.com</a></p> <p>Mekanisme penanganan pengaduan saran dan masukan dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut :</p> <p>1. Cek di tempat;  2. Koordinasi internal;  3. Koordinasi eksternal;  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	<ul style="list-style-type: none"> <li>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;</li> <li>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;</li> <li>c. Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</li> <li>d. Keputusan Presiden Nomor 88 Tahun 2004 tentang Pengelolaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan;</li> <li>e. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</li> <li>f. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 28 Tahun 2005 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Daerah.</li> </ul>
2.	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas berada di Dinas Kependudukan Kota Bima: <ul style="list-style-type: none"> <li>Blanko KTP -el</li> <li>Komputer : 6 unit</li> <li>Printer : 2 unit</li> <li>Jaringan : 1 unit</li> </ul>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi;</li> <li>b. Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif;</li> <li>c. Disiplin dan taat waktu pelayanan;</li> </ul>
4.	Pengawasan Internal	Berjenjang mulai dari Kepala Seksi Identitas Penduduk Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Kepala Dinas
5.	Jumlah Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Operator SIAK 5 orang</li> <li>b. Petugas Adm di Dinas 2 orang;</li> </ul>
6.	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP);</li> <li>b. Adanya Kode Etik Pegawai;</li> <li>c. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.</li> </ul>
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	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait program kegiatan dan pelayanan;</li> <li>b. Melakukan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutindan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan</li> </ul>

#### 4. PENERBITAN KARTU IDENTITAS ANAK ( KIA )

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

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	<p>1. Penerbitan KIA baru, dilakukan setelah memenuhi persyaratan sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Foto copy Kartu Keluarga;</li> <li>Foto copy Akta Kelahiran;</li> <li>Pas Foto warna ukuran 2 x 3 cm bagi usia 5 tahun hingga 17 tahun kurang 1 hari.</li> </ol> <p>2. Persyaratan penerbitan KIA karena hilang atau rusak adalah sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Foto copy Kartu Keluarga;</li> <li>Foto copy Akta Kelahiran;</li> <li>Surat Keterangan Hilang dari kepolisian.</li> </ol>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p><b><u>KIA Reguler</u></b> :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Pemohon membawa berkas persyaratan KIA ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;</li> <li>Pemohon Mengambil nomor antrian;</li> <li>Pemohon menunggu untuk dipanggil;</li> <li>Petugas counter memanggil nomor antrian secara berurutan;</li> <li>Pemohon menyerahkan berkas persyaratan kepada petugas counter;</li> <li>Pemohon menunggu proses di ruang tunggu;</li> <li>Petugas counter memeriksa kelengkapan berkas KIA dan menyerahkan berkas permohonan kepada operator.</li> <li>Operator menerima dan memverifikasi berkas yang sudah diajukan oleh pemohon;</li> <li>petugas operator mencetak KIA;</li> <li>Pemohon menerima KIA</li> </ol> <p><b><u>KIA Mobile</u></b> :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Petugas melakukan sosialisasi KIA di sekolah;</li> <li>Koordinator KIA sekolah mengumpulkan berkas persyaratan dari siswa</li> <li>Koordinator KIA sekolah menghubungi petugas dan menyerahkan berkas ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil atau melalui WA petugas;</li> <li>Petugas menerima dan memverifikasi berkas persyaratan yang diserahkan oleh koordinator KIA di sekolah;</li> <li>Petugas operator menginput data foto scanner</li> <li>Petugas operator mencetak KIA.</li> <li>Petugas administrasi mencatat dalam buku register;</li> <li>Petugas menghubungi Koordinator KIA sekolah untuk mengambil KIA</li> <li>Koordinator KIA sekolah menerima KIA dari petugas pelayanan.</li> </ol>
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 (KIA)
6.	Penanganan Aduan, Saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>Kotak saran</li> <li>Website : <a href="http://dukcapil.bimakota.go.id">http://dukcapil.bimakota.go.id</a></li> <li>Telepon : (0374) 6647474</li> <li>Faximile : (0374) 6647474</li> <li>Email : <a href="mailto:dukcapilkobi5272@gmail.com">dukcapilkobi5272@gmail.com</a></li> </ol>

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

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

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>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;</li> <li>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;</li> <li>c. Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</li> <li>d. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</li> <li>e. Keputusan Presiden Nomor 88 Tahun 2004 tentang Pengelolaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan;</li> <li>f. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 28 Tahun 2005 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Daerah;</li> <li>g. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2016, tentang Kartu Identitas Anak (KIA).</li> </ul>
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	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi;</li> <li>b. Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif;</li> <li>c. Disiplin dan taat waktu pelayanan;</li> </ul>
4.	Pengawasan Internal	Berjenjang mulai dari Kepala Seksi Identitas Penduduk Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Kepala Dinas
5.	Jumlah Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Operator SIAK 2 orang</li> <li>b. Petugas Adm di Dinas 1 orang;</li> </ul>
6.	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP);</li> <li>b. Adanya Kode Etik Pegawai;</li> <li>c. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.</li> </ul>
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	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait program kegiatan dan pelayanan;</li> <li>b. Melakukan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan</li> </ul>

## 5. SURAT KETERANGAN PINDAH (SKPWNI)

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

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Perpindahan WNI dalam satu Kelurahan, antar Kelurahan dalam satu Kecamatan :               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pengantar dari kelurahan asal ;</li> <li>b. Kartu Keluarga asli;</li> <li>c. KTP-el yang asli ;</li> <li>d. Nomor HP dan alamat email.</li> </ol> </li> <li>2. Perpindahan WNI antar Kecamatan dalam satu Kabupaten :               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pengantar dari kelurahan asal mengetahui camat;</li> <li>b. Kartu Keluarga asli;</li> <li>c. KTP-el yang asli ;</li> <li>d. Nomor HP dan alamat email.</li> </ol> </li> <li>3. Perpindahan WNI antar Kabupaten / Kota dalam satu Provinsi dan/atau Luar Provinsi :               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pengantar dari kelurahan asal mengetahui camat;</li> <li>b. Kartu Keluarga asli;</li> <li>c. KTP-el yang asli ;</li> <li>d. Nomor HP dan alamat email.</li> </ol> </li> <li>4. Pendaftaran bagi penduduk WNI yang pindah keluar wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia untuk menetap memenuhi persyaratan :               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. KK;</li> <li>b. KTP –el.</li> <li>c. Nomor HP dan alamat email.</li> </ol> </li> <li>5. Pendaftaran bagi WNI yang datang dari luar wilayah NKRI untuk menetap di Indonesia harus memenuhi persyaratan :               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Dokumen Perjalanan Republik Indonesia;</li> <li>b. Surat keterangan pindah luar negeri dari Disdukcapil Kabupaten/Kota atau keterangan pindah dari Perwakilan Republik Indonesia.</li> <li>c. Nomor HP dan alamat email.</li> </ol> </li> <li>6. Pendaftaran bagi Orang asing yang datang dari luar wilayah NKRI dengan izin tinggal terbatas harus memenuhi persyaratan;               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Mengisi Formulir Pendaftaran Orang Asing Tinggal Terbatas KK (F1-62);</li> <li>b. Foto copy Izin Tinggal Terbatas Elektronik dari Kantor Imigrasi;</li> <li>c. Foto copy Paspor yang bersangkutan;</li> <li>d. Foto copy Pemberitahuan Persetujuan Visa;</li> <li>e. Fotocopy Perjanjian Kerjasama dengan Sponsor;</li> <li>f. Fotocopy KTP pelapor;</li> <li>g. Fotocopy lampiran Keputusan Kerjasama Penempatan Tenaga Kerja dan Surat Tanda Melapor dari Kepolisian.</li> <li>h. Nomor HP dan alamat email.</li> </ol> </li> <li>7. Perpindahan bagi WNI yang tinggal di luar wilayah NKRI pindah kenegara lainnya harus memenuhi persyaratan :               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. surat keterangan pindah dari Perwakilan Republik ndonesia di negara asal;</li> <li>b. Dokumen Perjalanan Republik Indonesia.</li> </ol> </li> </ol>



		c. Nomor HP dan alamat email.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>(1). Perpindahan WNI dalam satu Desa/Kelurahan, antar Desa/Kelurahan dalam satu Kecamatan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. pemohon membawa persyaratan lengkap ke kantor desa/ kelurahan dan pemohon mengambil nomor antrian;</li> <li>b. Pemohon menunggu dipanggil di ruang tunggu;</li> <li>c. Petugas registrasi memanggil nomor antrian secara berurutan;</li> <li>d. Pemohon menyerahkan berkas permohonan kepada petugas registrasi;</li> <li>e. petugas registrasi desa/kelurahan melakukan verifikasi perpindahan penduduk dalam satu desa;</li> <li>f. perbekel / Lurah menerbitkan dan menandatangani Surat Keterangan Pindah;</li> <li>g. Pemohon menerima surat keterangan pindah.</li> <li>h. Nomor HP dan alamat email.</li> </ol> <p>(2) Perpindahan WNI antar Kecamatan dalam satu Kabupaten:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. pemohon membawa persyaratan lengkap dari desa/kelurahan ke kantor camat dan pemohon mengambil nomor antrian;</li> <li>b. Pemohon menunggu dipanggil di ruang tunggu;</li> <li>c. Petugas registrasi memanggil nomor antrian secara berurutan;</li> <li>d. Pemohon menyerahkan berkas permohonan kepada petugas registrasi.</li> <li>e. petugas registrasi Kecamatan melakukan verifikasi dan validasi data perpindahan penduduk ;</li> <li>f. Camat menerbitkan dan menandatangani surat Keterangan Pindah</li> <li>g. Pemohon menerima surat keterangan pindah dan melaporkan kepindahan ke desa/kelurahan daerah tujuan pindah.</li> <li>h. Nomor HP dan alamat email.</li> </ol> <p>(3). Tata cara penerbitan Surat Keterangan Pindah WNI antar Kabupaten dalam satu Provinsi atau Luar Provinsi :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. pemohon membawa Surat Keterangan Pindah yang telah ditandatangani oleh Perbekel/Lurah ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;</li> <li>b. pemohon mengambil nomor antrian;</li> <li>c. pemohon menunggu diruang tunggu untuk dipanggil;</li> <li>d. petugas counter memanggil nomor antrian secara berurutan;</li> <li>e. pemohon menyerahkan kelengkapan berkas permohonan kepada petugas counter;</li> <li>f. petugas counter memeriksa dan menyerahkan kelengkapan berkas kepada operator;</li> <li>g. petugas operator menerima dan memverifikasi berkas yang diajukan oleh pemohon sesuai dengan persyaratan;</li> <li>h. petugas operator melakukan input perpindahan dalam database kependudukan dan lanjut menerbitkan Surat Keterangan Pindah WNI antar Kabupaten dalam satu Provinsi atau Luar Provinsi;</li> <li>i. Pemohon menerima surat Keterangan Pindah untuk dilaporkan ke daerah tujuan;</li> <li>j. Nomor HP dan alamat email.</li> </ol>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) hari
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya (gratis)
5.	Produk Pelayanan	SKPWNI
6.	Penanganan Aduan, Saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kotak saran</li> <li>2. Website : <a href="http://dukcapil.bimakota.go.id">http://dukcapil.bimakota.go.id</a></li> <li>3. Telepon : (0374) 6647474</li> <li>4. Faximile : (0374) 6647474</li> </ol>

	5. Email : <a href="mailto:dukcapilkobi5272@gmail.com">dukcapilkobi5272@gmail.com</a>  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 102 Tahun 2012 Tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan; c. Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; d. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; f. Keputusan Presiden Nomor 88 Tahun 2004 tentang Pengelolaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan; g. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 28 Tahun 2005 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Daerah;
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 Pindah Datang, Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk 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	Apabila SKPWNI 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 PINDAH DATANG

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

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	1. Surat Keterangan Pindah Warga Negara Indonesia (SKPWNI); 2. KTP el daerah asal 3. Nomor HP dan alamat email.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	a. Pemohon mengisi dan menandatangani formulir Surat Pengantar Pindah Ke Luar Negeri di kantor desa/kelurahan b. Petugas menerima surat pengantar pindah Ke Luar Negeri dari penduduk dan Kartu Keluarga, KTP-EL c. Petugas melakukan verifikasi dan validasi data penduduk d. Kepala instansi pelaksana menerbitkan dan menandatangani surat keterangan pindah ke luar Negeri e. Pemohon menerima SKPLN
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) hari
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya (gratis)
5.	Produk Pelayanan	Surat Keterangan Pindah Luar Negeri ( SKPLN).
6.	Penanganan Aduan, Saran dan masukan	1. Kotak saran 2. Website : <a href="http://dukcapil.bimakota.go.id">http://dukcapil.bimakota.go.id</a> 3. Telepon : (0374) 6647474 4. Faximile : (0374) 6647474 5. Email : <a href="mailto:dukcapilkobi5272@gmail.com">dukcapilkobi5272@gmail.com</a>  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 penyampaian pelayanan (service Delivery)**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>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;</li> <li>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;</li> <li>c. Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</li> <li>d. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</li> <li>f. Keputusan Presiden Nomor 88 Tahun 2004 tentang Pengelolaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan;</li> <li>g. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 28 Tahun 2005 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Daerah;</li> </ul>
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"> <li>a. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi;</li> <li>b. Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif;</li> <li>c. Disiplin dan taat waktu pelayanan;</li> </ul>
4.	Pengawasan Internal	berjenjang mulai dari Kepala Seksi Pindah Datang, Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk Kepala Dinas
5.	Jumlah Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Operator SIAK 1 orang</li> <li>b. Petugas Adm di Dinas 1 orang;</li> </ul>
6.	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP);</li> <li>b. Adanya Kode Etik Pegawai;</li> <li>c. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.</li> </ul>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Apabila KK dan KTP 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"> <li>a. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait program kegiatan dan pelayanan;</li> <li>b. Melakukan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutindan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan</li> </ul>

## 7. SURAT KETERANGAN PINDAH LUAR NEGERI

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

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat pengantar pindah dari desa/kelurahan</li> <li>2. Kartu Keluarga</li> <li>3. KTP – Elektronik</li> <li>4. Nomor HP dan alamat email.</li> </ol>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pemohon mengisi dan menandatangani formulir Surat Pengantar Pindah Ke Luar Negeri di kantor desa/kelurahan</li> <li>b. Petugas menerima surat pengantar pindah Ke Luar Negeri dari penduduk dan Kartu Keluarga, KTP-EL</li> <li>c. Petugas melakukan verifikasi dan validasi data penduduk</li> <li>d. Kepala instansi pelaksana menerbitkan dan menandatangani surat keterangan pindah ke luar Negeri</li> <li>e. Pemohon menerima SKPLN</li> </ol>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) hari
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya (gratis)
5.	Produk Pelayanan	Surat Keterangan Pindah Luar Negeri ( SKPLN).
6.	Penanganan Aduan, Saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kotak saran</li> <li>2. Website : <a href="http://dukcapil.bimakota.go.id">http://dukcapil.bimakota.go.id</a></li> <li>3. Telepon : (0374) 6647474</li> <li>4. Faximile : (0374) 6647474</li> <li>5. Email : <a href="mailto:dukcapilkobi5272@gmail.com">dukcapilkobi5272@gmail.com</a></li> </ol> <p>Mekanisme penanganan pengaduan saran dan masukan dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cek di tempat;</li> <li>2. Koordinasi internal;</li> <li>3. Koordinasi eksternal;</li> <li>4. Tindak lanjut dan solusi permasalahan.</li> </ol>

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

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>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;</li> <li>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;</li> <li>c. Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</li> <li>d. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</li> <li>f. Keputusan Presiden Nomor 88 Tahun 2004 tentang Pengelolaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan;</li> <li>g. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 28 Tahun 2005 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Daerah;</li> </ul>
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"> <li>a. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi;</li> <li>b. Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif;</li> <li>c. Disiplin dan taat waktu pelayanan;</li> </ul>
4.	Pengawasan Internal	berjenjang mulai dari Kepala Seksi Pindah Datang, Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk Kepala Dinas
5.	Jumlah Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Operator SIAK 1 orang</li> <li>b. Petugas Adm di Dinas 1 orang;</li> </ul>
6.	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP);</li> <li>b. Adanya Kode Etik Pegawai;</li> <li>c. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.</li> </ul>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Apabila Surat Keterangan Pindah Luar Negeri ( 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	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait program kegiatan dan pelayanan;</li> <li>b. Melakukan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutindan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan</li> </ul>

## 8. SURAT KETERANGAN DATANG DARI LUAR NEGERI

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

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	1. Paspor atau, 2. Dokumen pengganti paspor 3. Nomor HP dan alamat email.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	a. Pemohon membawa kelengkapan berkas dan mengambil nomor antrian; b. Pemohon mengisi dan menandatangani formulir surat keterangan datang dari luar negeri; c. Pemohon menunggu diruang tunggu untuk dipanggil; d. Petugas counter memanggil nomor antrian secara berurutan; e. Pemohon menyerahkan kelengkapan berkas kepada petugas counter; f. Petugas counter memeriksa kelengkapan berkas dan menyerahkan kelengkapan berkas pemohon kepada operator; g. Operator melakukan verifikasi dan validasi data, merekam data dalam database kependudukan. h. Kepala Instansi Pelaksana menerbitkan dan menandatangani surat keterangan datang dari luar negeri, KK dan KTP-EL pemohon i. Pemohon menerima surat keterangan datang dari luar negeri, KK dan KTPEL
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) hari
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya (gratis)
5.	Produk Pelayanan	Surat Keterangan Pindah Luar Negeri ( SKPLN).
6.	Penanganan Aduan, Saran dan masukan	1. Kotak saran 2. Website : <a href="http://dukcapil.bimakota.go.id">http://dukcapil.bimakota.go.id</a> 3. Telepon : (0374) 6647474 4. Faximile : (0374) 6647474 5. Email : <a href="mailto:dukcapilkobi5272@gmail.com">dukcapilkobi5272@gmail.com</a>  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	<ul style="list-style-type: none"> <li>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;</li> <li>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;</li> <li>c. Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</li> <li>d. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</li> <li>f. Keputusan Presiden Nomor 88 Tahun 2004 tentang Pengelolaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan;</li> <li>g. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 28 Tahun 2005 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Daerah;</li> </ul>
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"> <li>a. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi;</li> <li>b. Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif;</li> <li>c. Disiplin dan taat waktu pelayanan;</li> </ul>
4.	Pengawasan Internal	berjenjang mulai dari Kepala Seksi Pindah Datang, Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk Kepala Dinas
5.	Jumlah Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Operator SIAK 1 orang</li> <li>b. Petugas Adm di Dinas 1 orang;</li> </ul>
6.	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP);</li> <li>b. Adanya Kode Etik Pegawai;</li> <li>c. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.</li> </ul>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Apabila Surat Keterangan Pindah Luar Negeri ( 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	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait program kegiatan dan pelayanan;</li> <li>b. Melakukan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutindan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan</li> </ul>



## 9. SURAT KETERANGAN TEMPAT TINGGAL (SKTT)

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

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Foto copy Paspor 1 lembar;</li> <li>2. Ijin tinggal terbatas (KITAS)</li> <li>3. Foto copy Visa 1 lembar</li> <li>4. Foto copy KK Sponsor 1 lembar;</li> <li>5. Surat Keterangan Tempat Tinggal disesuaikan dengan masa berlaku Izin Tinggal Terbatas.</li> <li>6. Nomor HP dan alamat email.</li> </ol>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pemohon membawa kelengkapan berkas persyaratan SKTT ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;</li> <li>b. Pemohon mengambil nomor antrian dan mengisi serta menandatangani Formulir Pendaftaran Orang Asing tinggal terbatas;</li> <li>c. Pemohon menunggu dipanggil diruang tunggu;</li> <li>d. Petugas counter memanggil nomor antrian secara berurutan;</li> <li>e. Pemohon menyerahkan berkas permohonan kepada petugas couter;</li> <li>f. Petugas counter memeriksa kelengkapan berkas pemohon dan menyerahkan kepada operator;</li> <li>g. Operator Melakukan Verifikasi Dan Validasi Data, Merekam Data Dalam Database Kependudukan</li> <li>h. Kepala Instansi Pelaksana Menerbitkan Dan Menandatangani Surat Keterangan Tempat Tinggal (SKTT)</li> <li>i. Orang Asing menerima SKTT.</li> </ol>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) hari
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya (gratis)
5.	Produk Pelayanan	Surat Keterangan Tempat Tinggal (SKTT).
6.	Penanganan Aduan, Saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kotak saran</li> <li>2. Website : <a href="http://dukcapil.bimakota.go.id">http://dukcapil.bimakota.go.id</a></li> <li>3. Telepon : (0374) 6647474</li> <li>4. Faximile : (0374) 6647474</li> <li>5. Email : <a href="mailto:dukcapilkobi5272@gmail.com">dukcapilkobi5272@gmail.com</a></li> </ol> <p>Mekanisme penanganan pengaduan saran dan masukan dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cek di tempat;</li> <li>2. Koordinasi internal;</li> <li>3. Koordinasi eksternal;</li> <li>4. Tindak lanjut dan solusi permasalahan.</li> </ol>

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

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>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;</li> <li>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;</li> <li>c. Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</li> <li>d. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</li> <li>f. Keputusan Presiden Nomor 88 Tahun 2004 tentang Pengelolaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan;</li> <li>g. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 28 Tahun 2005 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Daerah;</li> </ul>
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"> <li>a. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi;</li> <li>b. Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif;</li> <li>c. Disiplin dan taat waktu pelayanan;</li> </ul>
4.	Pengawasan Internal	berjenjang mulai dari Kepala Seksi Pindah Datang, Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk Kepala Dinas
5.	Jumlah Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Operator SIAK 1 orang</li> <li>b. Petugas Adm di Dinas 1 orang;</li> </ul>
6.	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP);</li> <li>b. Adanya Kode Etik Pegawai;</li> <li>c. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.</li> </ul>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Apabila Surat Keterangan Tempat Tinggal (SKTT) 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"> <li>a. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait program kegiatan dan pelayanan;</li> <li>b. Melakukan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutindan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan</li> </ul>

## 10. PENERBITAN SURAT KETERANGAN KELAHIRAN

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

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	<p>(1) Bagi WNI :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. surat keterangan lahir dari Dokter/Bidan/ Surat keterangan lahir dari Perbekel/Lurah.</li> <li>b. foto copy Kutipan Akta Perkawinan / Buku Nikah orang tua 1 lembar; atau</li> <li>c. Surat Keterangan Kawin dari Perbekel/Lurah bagi orang tua yang perkawinannya sebelum tanggal 1 Oktober 1975.</li> <li>d. foto copy KTP-el kedua orang tua masing-masing 1 lembar;</li> <li>e. foto copy KTP-el pemohon Akta jika telah berumur 17 tahun, sudah kawin atau pernah kawin sebanyak 1 lembar.</li> <li>f. foto copy KK orang tua atau KK mandiri sebanyak 1 lembar.</li> <li>g. foto copy KTP-el 2 (dua) orang saksi masing-masing 1 lembar.</li> <li>h. foto copy ijazah terakhir bagi yang sudah memiliki ijazah 1 lembar;</li> <li>i. apabila salah satu atau kedua orang tuanya sudah meninggal dunia harus melampirkan fotocopy Kutipan Akta Kematian sebanyak 1 lembar.;</li> <li>j. pemohon yang diwakili oleh orang lain dilampiri dengan surat kuasa bermaterai 6.000.</li> <li>k. Nomor HP dan alamat email.</li> </ul> <p>(2). Bagi orang asing :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. surat keterangan lahir dari Dokter/Bidan/ Surat keterangan lahir dari Lurah.</li> <li>b. foto copy Kutipan Akta Perkawinan / Buku Nikah orang tua sebanyak 1 lembar; atau</li> <li>c. fotocopy KTP-el 2 (dua) orang saksi masing-masing 1 lembar.</li> <li>d. foto copy SKTT orang tua bagi orang asing masing-masing 1 lembar;</li> <li>e. foto copy Pasport 1 lembar bagi pemegang Ijin Kunjungan</li> <li>f. Nomor HP dan alamat email.</li> </ul>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pemohon mengambil nomor antrian;</li> <li>b. Pemohon menunggu di ruang tunggu untuk dipanggil;</li> <li>c. Petugas Counter memanggil nomor antrian secara berurutan;</li> <li>d. Pemohon menyerahkan kelengkapan berkas kepada petugas counter;</li> <li>e. Petugas counter menerima berkas dan melakukan verifikasi kalau lengkap dilanjutkan kalau kurang lengkap dikembalikan untuk diperbaiki/dilengkapi.</li> <li>f. petugas operator memvalidasi data, dikoreksi oleh kepala seksi dan kabisid lalu dilanjutkan dengan menerbitkan Surat Keterangan kelahiran.</li> <li>g. Kepala Dinas menandatangani Surat Keterangan Kelahiran .</li> <li>h. Pemohon menerima surat keterangan kelahiran</li> </ul>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) hari
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya (gratis)
5.	Produk Pelayanan	Surat Keterangan Kelahiran
6.	Penanganan Aduan, Saran dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Kotak saran</li> <li>2. Website : <a href="http://dukcapil.bimakota.go.id">http://dukcapil.bimakota.go.id</a></li> <li>3. Telepon : (0374) 6647474</li> </ul>

	<p>4. Faximile : (0374) 6647474 5. Email : <a href="mailto:dukcapilkobi5272@gmail.com">dukcapilkobi5272@gmail.com</a></p> <p>Mekanisme penanganan pengaduan saran dan masukan dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Cek di tempat;</li><li>2. Koordinasi internal;</li><li>3. Koordinasi eksternal;</li><li>4. Tindak lanjut dan solusi permasalahan.</li></ol>
--	--

**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 102 Tahun 2012 Tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan; c. Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; d. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; f. Keputusan Presiden Nomor 88 Tahun 2004 tentang Pengelolaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan; g. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 28 Tahun 2005 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Daerah;
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 Pindah Datang, Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk 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	Apabila Surat Keterangan Kelahiran 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

## 11. PENERBITAN SURAT KETERANGAN LAHIR MATI

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

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	<p>(1).Bagi WNI :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. surat keterangan lahir Kematian dari Rumah sakit, Lurah.</li> <li>b. foto copy KK dan KK Asli 1 lembar.</li> <li>c. foto copy KTP-el 2 (dua) orang saksi masingmasing 1 lembar.</li> <li>d. Nomor HP dan alamat email.</li> </ul> <p>(2). Bagi orang asing :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. surat keterangan lahir Kematian dari Lurah/Rumah Sakit.</li> <li>b. fotocopy KTP-el 2 (dua) orang saksi masingmasing 1 lembar;</li> <li>c. Foto copy SKTT 1 lembar; d. Foto copy Pasport bagi pemegang Ijin Kunjungan 1 lembar;</li> <li>d. Nomor HP dan alamat email.</li> </ul>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pemohon menunggu diruang tunggu untuk dipanggil;</li> <li>b. Petugas Counter memanggil nomor antrian secara berurutan;</li> <li>c. Pemohon menyerahkan kelengkapan berkas kepada petugas counter;</li> <li>d. Petugas counter menerima berkas dan melakukan verifikasi kalau lengkap dilanjutkan kalau kurang lengkap dikembalikan untuk diperbaiki/dilengkapi.</li> <li>e. petugas operator memvalidasi data, dikoreksi oleh kepala seksi dan kabid lalu dilanjutkan dengan dengan menerbitkan Surat Lahir Mati.</li> <li>f. Pemohon menerima Surat Keterangan Lahir Mati.</li> </ul>
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	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Kotak saran</li> <li>2. Website : <a href="http://dukcapil.bimakota.go.id">http://dukcapil.bimakota.go.id</a></li> <li>3. Telepon : (0374) 6647474</li> <li>4. Faximile : (0374) 6647474</li> <li>5. Email : <a href="mailto:dukcapilkobi5272@gmail.com">dukcapilkobi5272@gmail.com</a></li> </ul> <p>Mekanisme penanganan pengaduan saran dan masukan dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Cek di tempat;</li> <li>2. Koordinasi internal;</li> <li>3. Koordinasi eksternal;</li> <li>4. Tindak lanjut dan solusi permasalahan.</li> </ul>

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

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>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;</li> <li>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;</li> <li>c. Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</li> <li>d. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</li> <li>e. Keputusan Presiden Nomor 88 Tahun 2004 tentang Pengelolaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan;</li> <li>f. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 28 Tahun 2005 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Daerah;</li> <li>h. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2016 Tentang Percepatan Peningkatan Cakupan Kepemilikan Akta Kelahiran.</li> </ul>
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"> <li>a. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi;</li> <li>b. Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif;</li> <li>c. Disiplin dan taat waktu pelayanan;</li> </ul>
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	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP);</li> <li>b. Adanya Kode Etik Pegawai;</li> <li>c. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.</li> </ul>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Apabila Surat Keterangan Lahir Mati sudah jadi namun belum diambil, akan disimpan terlebih dahulu sampai pemohon mengambilnya. Jika dalam berkas permohonan ada telepon pemohon akan dihubungi lewat telpon.</li> <li>b. Berkas permohonan tersimpan secara digital dan manual. Untuk berkas yang tersimpan secara digital dituangkan dalam 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.</li> </ul>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait program kegiatan dan pelayanan;</li> <li>b. Melakukan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutindan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan</li> </ul>

## 12. PENERBITAN SURAT KETERANGAN KEMATIAN

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

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	<p>(1).Bagi WNI :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. surat keterangan Kematian dari Rumah sakit, Lurah.</li> <li>b. foto copy KK 1 lembar dan KK Asli .</li> <li>c. foto copy KTP-el 2 (dua) orang saksi masingmasing 1 lembar.</li> <li>d. Nomor HP dan alamat email.</li> </ul> <p>(2). Bagi orang asing :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. surat keterangan Kematian dari Lurah/Rumah Sakit.</li> <li>b. fotocopy KTP-el 2 (dua) orang saksi masingmasing 1 lembar;</li> <li>c. SKTT asli; d. Foto Copy Passport 1 lembar bagi pemegang Ijin Kunjungan</li> <li>d. Nomor HP dan alamat email.</li> </ul>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. petugas menerima berkas dan melakukan verifikasi kalau lengkap dilanjutkan kalau kurang lengkap dikembalikan untuk diperbaiki/dilengkapi.</li> <li>b. petugas operator memvalidasi data, dilanjutkan dengan menerbitkan draft Surat Keterangan Kematian .</li> <li>c. koreksi draf Surat Keterangan Kematian oleh pemohon, kalau benar diparaf kalau salah diperbaiki oleh operator.</li> <li>d. Kepala Seksi dan Kabid mengoreksi dan membubuhkan paraf pada draft Surat Keterangan Kematian .</li> <li>e. operator mencetak Surat Keterangan Kematian</li> <li>f. Kepala Dinas menandatangani Surat Keterangan Kematian.</li> <li>g. Pemojon menerima Surat Keterangan Kematian.</li> </ul>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) hari
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya (gratis)
5.	Produk Pelayanan	Surat Keterangan Kematian
6.	Penanganan Aduan, Saran dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Kotak saran</li> <li>2. Website : <a href="http://dukcapil.bimakota.go.id">http://dukcapil.bimakota.go.id</a></li> <li>3. Telepon : (0374) 6647474</li> <li>4. Faximile : (0374) 6647474</li> <li>5. Email : <a href="mailto:dukcapilkobi5272@gmail.com">dukcapilkobi5272@gmail.com</a></li> </ul> <p>Mekanisme penanganan pengaduan saran dan masukan dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Cek di tempat;</li> <li>2. Koordinasi internal;</li> <li>3. Koordinasi eksternal;</li> <li>4. Tindak lanjut dan solusi permasalahan.</li> </ul>



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

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>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;</li> <li>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;</li> <li>c. Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</li> <li>d. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</li> <li>f. Keputusan Presiden Nomor 88 Tahun 2004 tentang Pengelolaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan;</li> <li>g. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 28 Tahun 2005 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Daerah;</li> </ul>
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"> <li>a. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi;</li> <li>b. Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif;</li> <li>c. Disiplin dan taat waktu pelayanan;</li> </ul>
4.	Pengawasan Internal	berjenjang mulai dari Kepala Seksi Pindah Datang, Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk Kepala Dinas
5.	Jumlah Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Operator SIAK 1 orang</li> <li>b. Petugas Adm di Dinas 1 orang;</li> </ul>
6.	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP);</li> <li>b. Adanya Kode Etik Pegawai;</li> <li>c. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.</li> </ul>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Apabila Surat Keterangan Kematian 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"> <li>a. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait program kegiatan dan pelayanan;</li> <li>b. Melakukan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutindan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan</li> </ul>

### 13. PENERBITAN SURAT KETERANGAN PEMBATALAN PERKAWINAN

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

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	<p>1. Persyaratan Pencatatan Perceraai bagi WNI sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>mengisi formulir permohonan.</li> <li>foto copy salinan Keputusan Pengadilan yang telah memperoleh kekuatan hukum tetap yang telah dilegalisir dan menunjukkan aslinya.;</li> <li>kutipan Akta Perkawinan asli yang telah dibatalkan oleh pengadilan;</li> <li>fotocopy KTP-el pemohon.</li> <li>asli dan foto copy Kartu Keluarga.</li> <li>pemohon yang diwakili oleh orang lain dilampiri dengan surat kuasa bermaterai 6.000,.</li> <li>Nomor HP dan alamat email.</li> </ol> <p>2. Persyaratan Pencatatan Perceraian Bagi Warga Negara Asing sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>fotocopy Pasport yang telah dilegalisir oleh Imigrasi.</li> <li>fotocopy Visa yang telah dilegalisir oleh Imigrasi.</li> <li>SKTT yang dikeluarkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.</li> <li>Nomor HP dan alamat email.</li> </ol>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>petugas menerima berkas dan melakukan verifikasi kalau lengkap dilanjutkan kalau kurang lengkap dikembalikan</li> <li>petugas operator memvalidasi data, dilanjutkan dengan menerbitkan draft surat keterangan pembatalan perkawinan.</li> <li>koreksi draf surat keterangan pembatalan perkawinan oleh Kepala Seksi dan Kabid, kalau benar diparaf kalau salah diperbaiki oleh operator.</li> <li>operator mencetak surat keterangan pembatalan perkawinan.</li> <li>Kepala Dinas menandatangani surat keterangan pembatalan perkawinan.</li> <li>petugas loket menyerahkan surat keterangan pembatalan perkawinan.</li> </ol>
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	<ol style="list-style-type: none"> <li>Kotak saran</li> <li>Website : <a href="http://dukcapil.bimakota.go.id">http://dukcapil.bimakota.go.id</a></li> <li>Telepon : (0374) 6647474</li> <li>Faximile : (0374) 6647474</li> <li>Email : <a href="mailto:dukcapilkobi5272@gmail.com">dukcapilkobi5272@gmail.com</a></li> </ol> <p>Mekanisme penanganan pengaduan saran dan masukan dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Cek di tempat;</li> <li>Koordinasi internal;</li> <li>Koordinasi eksternal;</li> <li>Tindak lanjut dan solusi permasalahan.</li> </ol>

**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 102 Tahun 2012 Tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan; c. Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; d. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; e. Keputusan Presiden Nomor 88 Tahun 2004 tentang Pengelolaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan; f. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 28 Tahun 2005 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Daerah; g. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2016 Tentang Percepatan Peningkatan Cakupan Kepemilikan Akta Kelahiran.
2.	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas	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
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 Perkawinan dan Perceraian, Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil 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 Surat Pembatalan Perkawinan 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

#### 14. PENERBITAN SURAT KETERANGAN PEMBATALAN PERCERAIAN

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

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. menyerahkan Salinan Putusan Pengadilan Negeri setempat;</li> <li>2. menyerahkan Kutipan Akta Perceraian;</li> <li>3. foto copy KTP-el yang bersangkutan;</li> <li>4. foto copy KK yang bersangkutan;</li> <li>5. bagi Warga Negara Asing membawa dokumen Imigrasi (Paspor);</li> <li>6. menyerahkan Foto copy SKTT Bagi Orang Asing Tinggal Terbatas;</li> <li>7. menyerahkan Foto copy KTP dan KK.</li> <li>8. Nomor HP dan alamat email.</li> </ol>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. pemohon menyerahkan berkas permohonan</li> <li>b. Petugas menerima berkas dan melakukan verifikasi dan validasi data, kalau lengkap di lanjutkan kalau kurang lengkap di kembalikan untuk di perbaiki.</li> <li>c. petugas operator membuat draf surat keterangan pembatalan perceraian.</li> <li>d. koreksi draf surat keterangan pembatalan perceraian oleh pemohon, kalau benar di paraf kalau salah di perbaiki.</li> <li>e. petugas mencatat ke dalam agenda berkas masuk</li> <li>f. pejabat pelaksana dari kasi, kabid membubuhkan paraf pada surat keterangan pembatalan perceraian.</li> <li>g. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Badung menerbitkan dan menandatangani surat keterangan pembatalan perceraian, setelah paraf seperti yang dimaksud pada huruf g.</li> <li>h. petugas menyerahkan surat keterangan pembatalan perceraian kepada pemohon ;</li> </ol>
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	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kotak saran</li> <li>2. Website : <a href="http://dukcapil.bimakota.go.id">http://dukcapil.bimakota.go.id</a></li> <li>3. Telepon : (0374) 6647474</li> <li>4. Faximile : (0374) 6647474</li> <li>5. Email : <a href="mailto:dukcapilkobi5272@gmail.com">dukcapilkobi5272@gmail.com</a></li> </ol> <p>Mekanisme penanganan pengaduan saran dan masukan dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cek di tempat;</li> <li>2. Koordinasi internal;</li> <li>3. Koordinasi eksternal;</li> <li>4. Tindak lanjut dan solusi permasalahan.</li> </ol>

**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 102 Tahun 2012 Tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan; c. Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; d. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; e. Keputusan Presiden Nomor 88 Tahun 2004 tentang Pengelolaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan; f. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 28 Tahun 2005 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Daerah; g. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2016 Tentang Percepatan Peningkatan Cakupan Kepemilikan Akta Kelahiran.
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 Perkawinan 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	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	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

## 15. PENCATATAN PENGANGKATAN ANAK

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

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	<p>1. Persyaratan pencatatan pengangkatan anak bagi WNI sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Mengisis formulir permohonan;</li> <li>Kutipan akta kelahiran asli;</li> <li>Kutipan akta perkawinan;</li> <li>Penetapan PN tentang pengangkatan anak;</li> <li>Foto copy KTP el pemohon</li> <li>KK pemohon.</li> <li>Nomor HP dan alamat email.</li> </ol> <p>2. Persyaratan pencatatan pengangkatan anak bagi WNA sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Surat Keterangan pengangkatan anak sesuai ketentuan yang berlaku dari pengadilan negeri;</li> <li>Kutipan akta kelahiran anak WNA;</li> <li>Fotocopy passport yang telah dilegalisir oleh imigrasi.</li> <li>Fotocopy Visa yang telah dilegalisir oleh imigrasi</li> <li>SKTT yang dikeluarkan oleh Instansi Pelaksana.</li> <li>Nomor HP dan alamat email.</li> </ol>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>pemohon menyerahkan berkas permohonan</li> <li>petugas menerima berkas dan melakukan verifikasi dan validasi data, kalau lengkap di lanjutkan kalau kurang lengkap di kembalikan untuk di perbaiki.</li> <li>petugas operator membuat draf catatan pinggir pengangkatan anak dan merekam dalam data base kependudukan / menginput data.</li> <li>koreksi draf catatan pinggir pengangkatan anak oleh pemohon, kalau benar di paraf kalau salah di perbaiki.</li> <li>petugas mencatat ke dalam agenda berkas masuk</li> <li>pejabat pelaksana dari kasi, kabid membubuhkan paraf pada catatan pinggir pengangkatan anak.</li> <li>Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Badung menerbitkan dan menandatangani catatan pinggir pengangkatan anak, setelah paraf seperti yang dimaksud pada huruf</li> <li>petugas menyerahkan catatan pinggir pengangkatan anak kepada pemohon</li> </ol>
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	<ol style="list-style-type: none"> <li>Kotak saran</li> <li>Website : <a href="http://dukcapil.bimakota.go.id">http://dukcapil.bimakota.go.id</a></li> <li>Telepon : (0374) 6647474</li> <li>Faximile : (0374) 6647474</li> <li>Email : <a href="mailto:dukcapilkobi5272@gmail.com">dukcapilkobi5272@gmail.com</a></li> </ol> <p>Mekanisme penanganan pengaduan saran dan masukan dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Cek di tempat;</li> <li>Koordinasi internal;</li> <li>Koordinasi eksternal;</li> <li>Tindak lanjut dan solusi permasalahan.</li> </ol>

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

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>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;</li> <li>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;</li> <li>c. Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</li> <li>d. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</li> <li>e. Keputusan Presiden Nomor 88 Tahun 2004 tentang Pengelolaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan;</li> <li>f. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 28 Tahun 2005 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Daerah;</li> <li>g. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2016 Tentang Percepatan Peningkatan Cakupan Kepemilikan Akta Kelahiran.</li> </ul>
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"> <li>a. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi;</li> <li>b. Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif;</li> <li>c. Disiplin dan taat waktu pelayanan;</li> </ul>
4.	Pengawasan Internal	Perjenjang mulai dari Kepala Seksi Perubahan Status Anak, Kewarganegaraan dan Kematian Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil Kepala Dinas
5.	Jumlah Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Operator SIAK 1 orang</li> <li>b. Petugas Adm di Dinas 1 orang;</li> </ul>
6.	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP);</li> <li>b. Adanya Kode Etik Pegawai;</li> <li>c. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.</li> </ul>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Apabila Akta Pencatatan Sipil 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"> <li>a. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait program kegiatan dan pelayanan;</li> <li>b. Melakukan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutindan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan</li> </ul>

## 16. SURAT KETERANGAN PELEPASAN KEWARGANEGARAAN INDONESIA

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

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Fotocopy Keputusan Presiden/Keputusan Menteri Hukum dan HAM tentang Perubahan Status Kewarganegaraan 1 lembar ;</li> <li>b. Fotocopy Kutipan Akta Kelahiran 1 lembar;</li> <li>c. Fotocopy Kutipan Akta Perkawinan bagi yang sudah kawin/menikah 1 lembar;</li> <li>d. Fotocopy KK 1 lembar;</li> <li>e. Fotocopy KTP-el 1 lembar;</li> <li>f. Fotocopy Kartu Izin Tinggal Tetap/Kartu Izin Tinggal Terbatas 1 lembar;</li> <li>g. Fotocopy Paspor 1 lembar.</li> <li>h. Nomor HP dan alamat email.</li> </ul>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon mengisi Formulir Pelaporan Perubahan Status Kewarganegaraan kemudian menyerahkan Formulir tersebut dengan melampirkan berkas persyaratan yang lengkap dan benar kepada Petugas Pelayanan;</li> <li>2. Petugas pelayanan memproses pencatatan perubahan Status Kewarganegaraan dalam buku pendaftaran dan membuat Catatan Pinggir pada Register Akta Pencatatan Sipil dan Kutipan Akta Pencatatan Sipil;</li> <li>3. Pemohon menerima Kutipan Akta Pencatatan Sipil yang telah diberi Catatan Pinggir tentang Perubahan Status Kewarganegaraan serta menandatangani bukti penerimaan produk.</li> </ul>
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 di Instansi Pelaksana
6.	Penanganan Aduan, Saran dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Kotak saran</li> <li>2. Website : <a href="http://dukcapil.bimakota.go.id">http://dukcapil.bimakota.go.id</a></li> <li>3. Telepon : (0374) 6647474</li> <li>4. Faximile : (0374) 6647474</li> <li>5. Email : <a href="mailto:dukcapilkobi5272@gmail.com">dukcapilkobi5272@gmail.com</a></li> </ul> <p>Mekanisme penanganan pengaduan saran dan masukan dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Cek di tempat;</li> <li>2. Koordinasi internal;</li> <li>3. Koordinasi eksternal;</li> <li>4. Tindak lanjut dan solusi permasalahan.</li> </ul>



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

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>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;</li> <li>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;</li> <li>c. Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</li> <li>d. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</li> <li>e. Keputusan Presiden Nomor 88 Tahun 2004 tentang Pengelolaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan;</li> <li>f. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 28 Tahun 2005 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Daerah;</li> <li>g. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2016 Tentang Percepatan Peningkatan Cakupan Kepemilikan Akta Kelahiran.</li> </ul>
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"> <li>a. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi;</li> <li>b. Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif;</li> <li>c. Disiplin dan taat waktu pelayanan;</li> </ul>
4.	Pengawasan Internal	Perjenjang mulai dari Kepala Seksi Perubahan Status Anak, Kewarganegaraan dan Kematian Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil Kepala Dinas
5.	Jumlah Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Operator SIAK 1 orang</li> <li>b. Petugas Adm di Dinas 1 orang;</li> </ul>
6.	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP);</li> <li>b. Adanya Kode Etik Pegawai;</li> <li>c. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.</li> </ul>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Apabila Akta Pencatatan Sipil 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"> <li>a. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait program kegiatan dan pelayanan;</li> <li>b. Melakukan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutindan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan</li> </ul>

## 17. SURAT KETERANGAN PENCATATAN SIPIL

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

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	Persyaratan Surat Keterangan Pencatatan Sipil : a. Penduduk mengisi formulir pernyataan kehilangan dokumen pencatatan sipil akibat Bencana Alam b. Mengisi formulir pendataan penduduk korban bencana alam dan bencana sosial. c. Dokumen kependudukan yang tercatat dalam data kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil; d. Nomor HP dan alamat email.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	a. Penduduk datang ke Kantor Dinas dengan membawa persyaratan b. etugas melakukan verifikasi dan validasi data, mencatat dalam buku register. c. petugas operator merekam dalam database Kependudukan dan mencetak draft Surat Keterangan Pencatatan Sipil, d. Kepala Seksi dan Kepala Bidang memeriksa draft Surat Pencatatan Sipil, dan membubuhkan paraf persetujuan. e. Petugas operator mencetak Surat Keterangan Pencatatan Sipil f. Kepala Dinas menandatangani Surat Keterangan Pencatatan Sipil; g. Pemohon menerima Surat Keterangan Pencatatan Sipil
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) hari
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya (gratis)
5.	Produk Pelayanan	Surat Keterangan Pencatatan Sipil
6.	Penanganan Aduan, Saran dan masukan	1. Kotak saran 2. Website : <a href="http://dukcapil.bimakota.go.id">http://dukcapil.bimakota.go.id</a> 3. Telepon : (0374) 6647474 4. Faximile : (0374) 6647474 5. Email : <a href="mailto:dukcapilkobi5272@gmail.com">dukcapilkobi5272@gmail.com</a>  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	<ul style="list-style-type: none"> <li>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;</li> <li>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;</li> <li>c. Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</li> <li>d. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</li> <li>e. Keputusan Presiden Nomor 88 Tahun 2004 tentang Pengelolaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan;</li> <li>f. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 28 Tahun 2005 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Daerah;</li> <li>g. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2016 Tentang Percepatan Peningkatan Cakupan Kepemilikan Akta Kelahiran.</li> </ul>
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"> <li>a. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi;</li> <li>b. Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif;</li> <li>c. Disiplin dan taat waktu pelayanan;</li> </ul>
4.	Pengawasan Internal	Perjenjang mulai dari Kepala Seksi Perubahan Status Anak, Kewarganegaraan dan Kematian Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil Kepala Dinas
5.	Jumlah Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Operator SIAK 1 orang</li> <li>b. Petugas Adm di Dinas 1 orang;</li> </ul>
6.	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP);</li> <li>b. Adanya Kode Etik Pegawai;</li> <li>c. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.</li> </ul>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Apabila Surat Keterangan Pencatatan Sipil 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"> <li>a. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait program kegiatan dan pelayanan;</li> <li>b. Melakukan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutindan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan</li> </ul>

## 18. 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"> <li>1. Persyaratan Pencatatan Kelahiran WNI :               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Surat Keterangan Kelahiran dari Dokter/Bidan/Petugas Persalinan/STPJM</li> <li>b. Fotocopy KTP Saksi Kelahiran (2 orang) selain orang tua kandung</li> <li>c. Fotocopy KTP orang tua/Surat keterangan kematian;</li> <li>d. Surat nikah orang tua yang dilegalisir oleh KUA domisili setempat/Akta Perkawinan (bagi non muslim);</li> <li>e. Foto copy Kartu Keluarga Nasional.</li> <li>f. Nomor HP dan alamat email.</li> </ol> </li> <li>2. Persyaratan pencatatan Kelahiran yang tidak diketahui asal-usulnya atau keberadaan orangtuanya :               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Melampirkan berita acara pemeriksaan (BAP) dari kepolisian;</li> <li>b. Menggunakan STPJM kebenaran data kelahiran yang ditanda tangani wali/penanggung jawab;</li> <li>c. Mengisis F2.01 yang ditanda tangani oleh pemohon dan 2 orang saksi</li> <li>d. Foto copy KK dan KTP pelapor.</li> <li>f. Nomor HP dan alamat email.</li> </ol> </li> <li>3. Persyaratan Pencatatan Kelahiran WNA :               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Mengisi Formulir pelaporan kelahiran orang asing;</li> <li>b. Surat Keterangan Kelahiran dari Dokter/Bidan/Penolong Kelahiran (Asli)</li> <li>c. Fotocopy KK dan KTP orang tua bagi pemegang izin tinggal tetap;</li> <li>d. Surat keterangan tempat tinggal orang tua bagi mepegang izin tinggal terbatas dan/atau;</li> <li>e. Passport bagi pemegang izin kunjungan.</li> <li>f. Nomor HP dan alamat email.</li> </ol> </li> <li>4. Persyaratan Pencatatan Kelahiran di luar wilayah NKRI :               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Surat keterangan lahir dari penolong kelahiran;</li> <li>b. foto copy passport RI orang tua</li> <li>c. Kutipan akata perkawinan/buku nikah atau bukti tertulis perkawinan orang tua.</li> <li>d. Nomor HP dan alamat email.</li> </ol> </li> </ol>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pemohon mengambil nomor antrian dan menunggu untuk dipanggil;</li> <li>b. Petugas memanggil pemohon sesuai nomor antrian;</li> <li>c. Petugas menerima berkas dan melakukan verifikasi kalau lengkap dilanjutkan kalau kurang lengkap dikembalikan untuk diperbaiki/dilengkapi.</li> <li>d. Petugas mencatat ke dalam buku agenda berkas masuk termasuk nomor HP pemohon;</li> <li>e. Petugas operator melakukan proses pengentrian data serta melakukan pengajuan verifikasi data;</li> <li>f. Petugas operator melakukan scanner berkas yang lolos verifikasi</li> <li>g. Kepala Seksi melakukan verifikasi dan validasi data akta kelahiran serta mengajukan penanda tangan akta kelahiran secara elektronik</li> </ol>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>h. Kepala Bidang menyetujui/aproov;</li> <li>i. Kepala Dinas menandatangani Kutipan Akta Kelahiran secara elektronik.</li> <li>j. Operator mencetak kutipan akta kelahiran.</li> <li>k. Petugas loket menyerahkan kutipan akta kelahiran kepada pemohon</li> <li>l. Nomor HP dan alamat email.</li> </ul>
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"> <li>1. Kotak saran</li> <li>2. Website : <a href="http://dukcapil.bimakota.go.id">http://dukcapil.bimakota.go.id</a></li> <li>3. Telepon : (0374) 6647474</li> <li>4. Faximile : (0374) 6647474</li> <li>5. Email : <a href="mailto:dukcapilkobi5272@gmail.com">dukcapilkobi5272@gmail.com</a></li> </ul> <p>Mekanisme penanganan pengaduan saran dan masukan dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Cek di tempat;</li> <li>2. Koordinasi internal;</li> <li>3. Koordinasi eksternal;</li> <li>4. Tindak lanjut dan solusi permasalahan.</li> </ul>

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

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>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;</li> <li>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;</li> <li>c. Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</li> <li>d. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</li> <li>e. Keputusan Presiden Nomor 88 Tahun 2004 tentang Pengelolaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan;</li> <li>f. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 28 Tahun 2005 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Daerah;</li> <li>g. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2016 Tentang Percepatan Peningkatan Cakupan Kepemilikan Akta Kelahiran.</li> </ul>
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	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi;</li> <li>b. Bersikap sopan, ramah dan komunikatif;</li> <li>c. Disiplin dan taat waktu pelayanan;</li> </ul>
4.	Pengawasan Internal	Berjenjang mulai dari Kepala Seksi Kelahiran, Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil Kepala Dinas
5.	Jumlah Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Operator SIAK 6 orang</li> <li>b. Petugas Adm di Dinas 2 orang;</li> </ul>
6.	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP);</li> <li>b. Adanya Kode Etik Pegawai;</li> <li>c. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.</li> </ul>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>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.</li> </ul>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait program kegiatan dan pelayanan;</li> <li>b. Melakukan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutindan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan</li> </ul>

## 19. PENCATATAN DAN PENERBITAN KUTIPAN AKTA PERKAWINAN

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

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	<p>1. Persyaratan Pencatatan Perkawinan bagi Warga Negara Indonesia:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Foto copy KTP orang tua dari calon suami dan calon isteri;</li> <li>Pas Foto Sanding Warna 4 x 6 cm sebanyak 2 lembar;</li> <li>Foto copy Akte Kelahiran Calon Suami Isteri;</li> <li>Foto copy Kartu Keluarga Nasional Calon suami isteri;</li> <li>Foto copy Surat Nikah dari pihak keagamaan yang dilegalisir;</li> <li>Surat Baptis/Pengakuan Keagamaan kedua calon;</li> <li>Foto copy Surat Keterangan Telah Menikah Dinas (SKTMD) bagi TNI/POLRI.</li> <li>Fotocopy KTP -el 2 orang saksi.</li> <li>Bagi janda atau duda karena cerai mati melampirkan akta cerai mati pasangan;</li> <li>Bagi janda atau duda karena ceari hidup melampirkan akta perceraian.</li> <li>Nomor HP dan alamat email.</li> </ol> <p>2. Pencatatan perkawinan Orang Asing di Wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia harus memenuhi persyaratan sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Pas Foto Sanding Warna 4 x 6 cm sebanyak 2 lembar;</li> <li>Dokumen Perjalanan;</li> <li>Surat keterangan tempat tinggal bagi pemegang izin tinggal terbatas;</li> <li>Foto copy Kartu Keluarga Nasional Calon suami isteri;</li> <li>Foto copy KTP-el;</li> <li>Izin dari negara atau perwakilan negaranya.</li> <li>Nomor HP dan alamat email.</li> </ol>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>Petugas menerima berkas</li> <li>Petugas Operator melakukan verifikasi kalau lengkap dilanjutkan kalau kurang lengkap dikembalikan untuk diperbaiki/dilengkapi;</li> <li>Petugas mencatat ke dalam buku agenda berkas masuk.</li> <li>Petugas operator memvalidasi data, dilanjutkan dengan menerbitkan kutipan akta perkawinan.</li> <li>Kepala Seksi melakukan verifikasi dan validasi data akta kelahiran serta mengajukan penanda tangan akta kelahiran secara elektronik</li> <li>Kepala Bidang menyetujui/aproov;</li> <li>Kepala Dinas menandatangani Kutipan Akta Perkawinan secara elektronik.</li> <li>Petugas loket menyerahkan kutipan akta perkawinan kepada pemohon.</li> </ol>
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"> <li>Kotak saran</li> <li>Website : <a href="http://dukcapil.bimakota.go.id">http://dukcapil.bimakota.go.id</a></li> <li>Telepon : (0374) 6647474</li> <li>Faximile : (0374) 6647474</li> <li>Email : <a href="mailto:dukcapilkobi5272@gmail.com">dukcapilkobi5272@gmail.com</a></li> </ol> <p>Mekanisme penanganan pengaduan saran dan masukan dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut :</p>

		<ol style="list-style-type: none"><li>1. Cek di tempat;</li><li>2. Koordinasi internal;</li><li>3. Koordinasi eksternal;</li><li>4. Tindak lanjut dan solusi permasalahan.</li></ol>
--	--	--



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

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>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;</li> <li>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;</li> <li>c. Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</li> <li>d. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</li> <li>e. Keputusan Presiden Nomor 88 Tahun 2004 tentang Pengelolaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan;</li> <li>f. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 28 Tahun 2005 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Daerah;</li> <li>g. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2016 Tentang Percepatan Peningkatan Cakupan Kepemilikan Akta Kelahiran.</li> </ul>
2.	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas	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
3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi;</li> <li>b. Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif;</li> <li>c. Disiplin dan taat waktu pelayanan;</li> </ul>
4.	Pengawasan Internal	perjenjang mulai dari Kepala Seksi Perkawinan dan Perceraian, Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil Kepala Dinas
5.	Jumlah Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Operator SIAK 2 orang</li> <li>b. Petugas Adm di Dinas 1 orang;</li> </ul>
6.	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP);</li> <li>b. Adanya Kode Etik Pegawai;</li> <li>c. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.</li> </ul>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Apabila Kutipan Akta Perkawinan sudah jadi namun belum diambil, akan disimpan terlebih dahulu sampai pemohon mengambilnya. Jika dalam berkas permohonan ada telepon pemohon akan dihubungi lewat telpon.</li> <li>b. Berkas permohonan tersimpan secara digital dan manual. Untuk berkas yang tersimpan secara digital dituangkan dalam 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.</li> </ul>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait program kegiatan dan pelayanan;</li> <li>b. Melakukan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutindan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan</li> </ul>

## 20. PENERBITAN KUTIPAN AKTA PERCERAIAN

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

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	<p>1. Persyaratan Pencatatan Perceraian bagi WNI sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>menyerahkan Salinan Putusan Pengadilan Negeri setempat;</li> <li>menyerahkan Kutipan Akta Perceraian yang dibatalkan oleh pengadilan;</li> <li>foto copy KTP-el yang bersangkutan;</li> <li>foto copy KK yang bersangkutan;</li> <li>bagi Warga Negara Asing membawa dokumen Imigrasi (Paspor);</li> <li>Menyerahkan Foto copy SKTT Bagi Orang Asing Tinggal Terbatas;</li> <li>menyerahkan Foto copy KTP dan KK.</li> <li>Nomor HP dan alamat email.</li> </ol> <p>2. Persyaratan Pencatatan Perceraian bagi WNA sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>fotocopy Pasport yang telah dilegalisir oleh Imigrasi.</li> <li>fotocopy Visa yang telah dilegalisir oleh Imigrasi.</li> <li>SKTT yang dikeluarkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.</li> <li>Nomor HP dan alamat email.</li> </ol>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>Petugas menerima berkas dan melakukan verifikasi kalau lengkap dilanjutkan kalau kurang lengkap dikembalikan untuk diperbaiki/dilengkapi;</li> <li>Petugas mencatat ke dalam buku agenda berkas masuk.</li> <li>Petugas operator memvalidasi data, dilanjutkan dengan menerbitkan kutipan akta perceraian;</li> <li>Kepala Seksi melakukan verifikasi dan validasi data akta Perceraian serta mengajukan penanda tangan Kutipan Akta Perceraian secara elektronik</li> <li>Kepala Bidang menyetujui/aproov;</li> <li>Kepala Dinas menandatangani Kutipan Akta Perceraian secara elektronik;</li> <li>Petugas loket menyerahkan kutipan akta perceraian kepada pemohon</li> </ol>
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	<ol style="list-style-type: none"> <li>Kotak saran</li> <li>Website : <a href="http://dukcapil.bimakota.go.id">http://dukcapil.bimakota.go.id</a></li> <li>Telepon : (0374) 6647474</li> <li>Faximile : (0374) 6647474</li> <li>Email : <a href="mailto:dukcapilkobi5272@gmail.com">dukcapilkobi5272@gmail.com</a></li> </ol> <p>Mekanisme penanganan pengaduan saran dan masukan dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Cek di tempat;</li> <li>Koordinasi internal;</li> <li>Koordinasi eksternal;</li> <li>Tindak lanjut dan solusi permasalahan.</li> </ol>

**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 102 Tahun 2012 Tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan; c. Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; d. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; e. Keputusan Presiden Nomor 88 Tahun 2004 tentang Pengelolaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan; f. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 28 Tahun 2005 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Daerah; g. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2016 Tentang Percepatan Peningkatan Cakupan Kepemilikan Akta Kelahiran.
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 Perkawinan 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	Apabila Kutipan Akta 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	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

## 21. PENCATATAN DAN PENERBITAN KUTIPAN AKTA KEMATIAN

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

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	<p>1. Persyaratan Pencatatan Kematian bagi Warga Negara Indonesia :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Surat Kematian (visum) dari dokter/petugas kesehatan, surat keterangan kematian dari kelurahan;</li> <li>Foto copy Kartu Keluarga;</li> <li>Fotocopy KTP -el 2 orang saksi.</li> <li>Nomor HP dan alamat email.</li> </ol> <p>2. Pencatatan Kematian bagi Warga Negara Asing sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Surat Kematian (visum) dari dokter / petugas kesehatan, Surat Keterangan Kematian dari Lurah;</li> <li>foto copy KK dan KTP yang bersangkutan bagi Orang Asing yang berstatus tinggal terbatas;</li> <li>foto copy Kutipan Akta Kelahiran yang meninggal;</li> <li>SKTT yang bersangkutan bagi Orang Asing dengan status tinggal terbatas;</li> <li>dokumen imigrasi yang bersangkutan bagi Orang Asing dengan ijin singgah atau visa kunjungan.</li> <li>Nomor HP dan alamat email.</li> </ol>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>Petugas menerima berkas dari pemohon</li> <li>Petugas melakukan verifikasi kalau lengkap dilanjutkan kalau kurang lengkap dikembalikan untuk diperbaiki/dilengkapi;</li> <li>Petugas mencatat ke dalam buku agenda berkas masuk;</li> <li>Petugas operator melakukan scanner berkas yang lolos verifikasi</li> <li>Petugas operator memvalidasi data,</li> <li>Kepala Seksi melakukan verifikasi dan validasi data akta kelahiran serta mengajukan penanda tangan akta kelahiran secara elektronik</li> <li>Kepala Bidang menyetujui/aproov;</li> <li>Kepala Dinas menandatangani Kutipan Akta Kelahiran secara elektronik.</li> <li>Petugas loket menyerahkan kutipan akta kematian kepada pemohon.</li> </ol>
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	<ol style="list-style-type: none"> <li>Kotak saran</li> <li>Website : <a href="http://dukcapil.bimakota.go.id">http://dukcapil.bimakota.go.id</a></li> <li>Telepon : (0374) 6647474</li> <li>Faximile : (0374) 6647474</li> <li>Email : <a href="mailto:dukcapilkobi5272@gmail.com">dukcapilkobi5272@gmail.com</a></li> </ol> <p>Mekanisme penanganan pengaduan saran dan masukan dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Cek di tempat;</li> <li>Koordinasi internal;</li> <li>Koordinasi eksternal;</li> <li>Tindak lanjut dan solusi permasalahan.</li> </ol>

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

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>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;</li> <li>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;</li> <li>c. Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</li> <li>d. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</li> <li>e. Keputusan Presiden Nomor 88 Tahun 2004 tentang Pengelolaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan;</li> <li>f. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 28 Tahun 2005 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Daerah;</li> <li>h. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2016 Tentang Percepatan Peningkatan Cakupan Kepemilikan Akta Kelahiran.</li> </ul>
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	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi;</li> <li>b. Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif;</li> <li>c. Disiplin dan taat waktu pelayanan;</li> </ul>
4.	Pengawasan Internal	berjenjang mulai dari Kepala Seksi Perubahan Status Anak, Kewarganegaraan dan Kematian, Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, Kepala Dinas
5.	Jumlah Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Operator SIAK 3 orang</li> <li>b. Petugas Adm di Dinas 1 orang;</li> </ul>
6.	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP);</li> <li>b. Adanya Kode Etik Pegawai;</li> <li>c. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.</li> </ul>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Apabila kutipan Akta Kematian sudah jadi namun belum diambil, akan disimpan terlebih dahulu sampai pemohon mengambilnya. Jika dalam berkas permohonan ada telepon pemohon akan dihubungi lewat telpon.</li> <li>b. Berkas permohonan tersimpan secara digital dan manual. Untuk berkas yang tersimpan secara digital dituangkan dalam 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.</li> </ul>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait program kegiatan dan pelayanan;</li> <li>b. Melakukan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutindan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan</li> </ul>

## 22. PENCATATAN DAN PENERBITAN KUTIPAN AKTA PENGAKUAN ANAK

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

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	Persyaratan pencatatan Pengakuan anak bagi WNI sebagai berikut : a. Mengisis formulir permohonan; b. Surat pengakuan anak dari ayah yang disetujui oleh ibu kandung; c. Kutipan akta kelahiran; d. Foto copy KK dan KTP el ayah dan ibu kandung; e. Penetapan Pengadilan (bagi anak yang dilahirkan sebelum pernikahan agama kedua orang tuannya). f. Nomor HP dan alamat email.
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 kutipan akta pengakuan anak; d. Kepala Seksi melakukan verifikasi dan validasi data akta pengakuan anak serta mengajukan penanda tangan kutipan akta pengakuan anak secara elektronik e. Kepala Bidang menyetujui/aproov; e. Kepala Dinas menandatangani Akta pengakuan anak secara elektronik; f. Petugas loket menyerahkan kutipan akta pengakuan anak kepada pemohon
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) hari
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya (gratis)
5.	Produk Pelayanan	Kutipan Akta Pengakuan Anak
6.	Penanganan Aduan, Saran dan masukan	1. Kotak saran 2. Website : <a href="http://dukcapil.bimakota.go.id">http://dukcapil.bimakota.go.id</a> 3. Telepon : (0374) 6647474 4. Faximile : (0374) 6647474 5. Email : <a href="mailto:dukcapilkobi5272@gmail.com">dukcapilkobi5272@gmail.com</a>  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	<ul style="list-style-type: none"> <li>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;</li> <li>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;</li> <li>c. Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</li> <li>d. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</li> <li>e. Keputusan Presiden Nomor 88 Tahun 2004 tentang Pengelolaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan;</li> <li>f. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 28 Tahun 2005 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Daerah;</li> <li>g. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2016 Tentang Percepatan Peningkatan Cakupan Kepemilikan Akta Kelahiran.</li> </ul>
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"> <li>a. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi;</li> <li>b. Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif;</li> <li>c. Disiplin dan taat waktu pelayanan;</li> </ul>
4.	Pengawasan Internal	Perjenjang mulai dari Kepala Seksi Perubahan Status Anak, Kewarganegaraan dan Kematian Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil Kepala Dinas
5.	Jumlah Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Operator SIAK 1 orang</li> <li>b. Petugas Adm di Dinas 1 orang;</li> </ul>
6.	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP);</li> <li>b. Adanya Kode Etik Pegawai;</li> <li>c. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.</li> </ul>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Apabila kutipan Akta pengakuan 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	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait program kegiatan dan pelayanan;</li> <li>b. Melakukan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutindan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan</li> </ul>

### 23. PENERBITAN KUTIPAN AKTA PENGESAHAN ANAK

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

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	1. Persyaratan pencatatan pengesahan anak bagi WNI sebagai berikut : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Surat Keputusan Isbath Nikah;</li> <li>b. Kutipan akta kelahiran asli;</li> <li>c. Kutipan akta perkawinan bagi yang sudah kawin;</li> <li>d. Foto copy KTP el pemohon;</li> <li>e. Foto copy KK pemohon.</li> <li>f. Nomor HP dan alamat email.</li> </ol> 2. Persyaratan pencatatan pengangkatan anak bagi WNA sebagai berikut : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Salinan Penetapan dari Pengadilan Negeri</li> <li>b. kutipan akta kelahiran asli</li> <li>c. Kutipan akta perkawinan basgi yang sudah kawin;</li> <li>d. Foto copy KTP el pemohon</li> <li>e. Foto copy KK pemohon.</li> <li>f. Fotocopy passport yang telah dilegalisir oleh imigrasi</li> <li>g. Fotocopy Vissa yang telah dilegalisir oleh imigrasi</li> <li>h. SKTT yang dikeluarkan oleh Instansi Pelaksana.</li> <li>i. Nomor HP dan alamat email.</li> </ol>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Petugas menerima berkas dan melakukan verifikasi kalau lengkap dilanjutkan kalau kurang lengkap dikembalikan untuk diperbaiki/dilengkapi;</li> <li>b. Petugas mencatat ke dalam buku agenda berkas masuk.</li> <li>c. Petugas operator memvalidasi data, dilanjutkan dengan mencetak catatan pinggir pada kutipan akta kelahiran;</li> <li>d. Kepala Seksi melakukan verifikasi dan validasi data Kutipan akta pengesahan anak serta mengajukan penanda tangan Kutipan akta pengesahan anak secara elektronik</li> <li>e. Kepala Bidang menyetujui/aproov;</li> <li>f. Kepala Dinas menandatangani Kutipan akta pengesahan anak secara elektronik;</li> <li>f. Petugas loket menyerahkan akta pencatatan sipil kepada pemohon</li> </ol>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) hari
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya (gratis)
5.	Produk Pelayanan	Catatn Pinggir pada Kutipan Akta Kelahiran
6.	Penanganan Aduan, Saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kotak saran</li> <li>2. Website : <a href="http://dukcapil.bimakota.go.id">http://dukcapil.bimakota.go.id</a></li> <li>3. Telepon : (0374) 6647474</li> <li>4. Faximile : (0374) 6647474</li> <li>5. Email : <a href="mailto:dukcapilkobi5272@gmail.com">dukcapilkobi5272@gmail.com</a></li> </ol> <p>Mekanisme penanganan pengaduan saran dan masukan dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cek di tempat;</li> <li>2. Koordinasi internal;</li> <li>3. Koordinasi eksternal;</li> <li>4. Tindak lanjut dan solusi permasalahan.</li> </ol>



**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 102 Tahun 2012 Tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan; c. Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; d. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; e. Keputusan Presiden Nomor 88 Tahun 2004 tentang Pengelolaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan; f. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 28 Tahun 2005 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Daerah; g. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2016 Tentang Percepatan Peningkatan Cakupan Kepemilikan Akta Kelahiran.
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 Perubahan Status Anak, Kewarganegaraan dan Kematian 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	Apabila akta pencatatan sipil 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

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
PENCATATAN SIPIL KOTA BIMA



**HI. MARJAMAH, SH**  
Pembina Utama Muda IV c  
NIP : 19670311 199303 2 013