



PEMERINTAH KOTA BANJAR
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

Jalan Siliwangi Km. 03 Komplek Setda Banjar Kode Pos 46333

Tlp/ Fax. (0265) 2733413 Website : <http://disdukcapil.banjarkota.go.id>

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BANJAR

Nomor : 470 / 508 / DUKCAPIL / 2020

TENTANG

PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA BANJAR

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 Banjar;

- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;
 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 Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 Tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 102 Tahun 2012 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 Tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 23 Tahun 2006;
5. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan
7. Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Tata Cara Penerbitan Dokumen Administrasi Kependudukan;
8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2016 tentang Kartu Identitas Anak (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 80);
9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir Buku Administrasi Kependudukan;
10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan;
11. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 95 Tahun 2019 tentang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan

12. Peraturan Daerah Kota Banjar Nomor 03 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan;
13. Peraturan Wali Kota Banjar Nomor 48 Tahun 2018 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

KESATU : Standar Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjar dengan rincian sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

KEDUA : Jenis pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Diktum

KESATU adalah :

1. Pencatatan Biodata Penduduk
2. Penerbitan Kartu Keluarga;
3. Penerbitan Kartu Tanda Penduduk elektronik (KTP-el);
4. Penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA);
5. Penerbitan Surat Keterangan Pindah;
6. Penerbitan Kutipan Akta Kelahiran;
7. Penerbitan Kutipan Akta Kematian;
8. Penerbitan Kutipan Akta Perkawinan;
9. Penerbitan Surat Keterangan Pembatalan Perkawinan;
10. Penerbitan Kutipan Akta Perceraian;
11. Penerbitan Surat Keterangan Pembatalan Perceraian;
12. Pencatatan Pengangkatan Anak;
13. Penerbitan Kutipan Akta Pengakuan Anak;
14. penerbitan Kutipan Akta Pengesahan Anak;
15. Pencatatan Perubahan Nama;
16. Pencatatan perubahan status kewarganegaraan;
17. Pencatatan Peristiwa Penting Lainnya;
18. Pembetulan dan Pembatalan Akta Pencatatan Sipil;
19. Legalisasi Dokumen Kependudukan;

- KETIGA : Segala biaya yang diperlukan sebagai akibat diberlakukannya Keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Tahun Anggaran 2020.
- KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : Banjar
Pada tanggal : 02 Desember 2020

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA BANJAR



NANA SURYANA, S.Pd., MM
Pemimpin Utama Muda, IV/c
NIP. 19640802 198812 1 001

LAMPIRAN : KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BANJAR
 NOMOR : Nomor : 470 / 508 / DUKCAPIL / 2020
 TENTANG : PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BANJAR

1. PENCATATAN BIODATA PENDUDUK

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

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<p>(1) Pencatatan biodata penduduk WNI di wilayah NKRI setelah penduduk melakukan pelaporan dengan memenuhi persyaratan sebagai berikut :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Surat pengantar dari RT dan RW; b. Dokumen atau bukti peristiwa kependudukan dan peristiwa penting; c. Bukti pendidikan terakhir. <p>(2) Pencatatan biodata WNI yang datang dari luar wilayah NKRI karena pindah setelah penduduk melakukan pelaporan dengan memenuhi persyaratan :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Dokumen Perjalanan Republik Indonesia, dan b. Surat Keterangan Pindah dari Perwakilan Republik Indonesia <p>(pelaporan dikecualikan bagi WNI yang sudah memiliki NIK)</p> <p>(3) Pencatatan biodata penduduk Orang Asing yang memiliki izin tinggal terbatas atau Orang asing yang memiliki izin tinggal tetap setelah penduduk melakukan pelaporan dengan memenuhi persyaratan :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Dokumen perjalanan; b. Kartu izin tinggal terbatas atau izin tinggal tetap

		<p>(4) Pencatatan biodata penduduk Orang Asing yang memiliki izin tinggal terbatas yang berubah status menjadi izin tinggal tetap setelah penduduk melakukan pelaporan dengan memenuhi persyaratan :</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Dokumen perjalanan; b. Surat keterangan tempat tinggal; dan c. Kartu izin tinggal tetap <p>(5) Pencatatan biodata WNI di luar wilayah NKRI setelah WNI melakukan pelaporan dengan memenuhi persyaratan :</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Dokumen perjalanan Republik Indonesia; b. Surat keterangan yang menunjukkan domisili; c. Dokumen atau bukti peristiwa kependudukan dan peristiwa penting; dan d. Bukti pendidikan terakhir. <p>(pelaporan dikecualikan bagi WNI yang sudah memiliki NIK)</p>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> a. Pemohon mengambil nomor antrian dan membawa persyaratan yang ditentukan b. Petugas front office memanggil pemohon sesuai nomor antrian c. Pemohon menyerahkan persyaratan sekaligus verifikasi kelengkapan berkas oleh front office d. Pemohon dipanggil untuk melaksanakan rekam biometrik, yang terdiri dari iris mata, sidik jari dan tanda tangan e. Sementara proses penerbitan dokumen diproses, pemohon menunggu di ruang tunggu f. Petugas menyerahkan dokumen kepada pemohon g. Pemohon menerima biodata penduduk
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) hari
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya (Gratis)

5.	Produk Pelayanan	Biodata penduduk
6.	Penanganan Aduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menyampaikan secara langsung 2. Kotak saran 3. Website: disdukcapil.banjarkota.go.id 4. Telepon :(0265) 2733413 5. Email: disdukcapilkotabanjar@gmail.com 6. Form Survei Indeks Kepuasan Masyarakat

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

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; b. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 Tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana diubah dengan Undang - Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan atas Undang - Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administasi Kependudukan c. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; d. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 182);

		<p>e. Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 189, tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5348);</p> <p>f. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 109 Tahun 2010 Tentang Formulir dan Buku yang digunakan Dalam Administrasi Kependudukan;</p> <p>g. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 tentang Pelaksanaan Tata Cara Penerbitan Dokumen Administrasi Kependudukan;</p> <p>h. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 102 Tahun 2018 Tentang Spesifikasi Blanko Dokumen Kependudukan;</p> <p>i. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 11 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Sertifikat Elektronik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 tahu 1238);</p> <p>j. Peraturan Daerah Kota Banjar Nomor 03 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan</p>
2.	Sarana, Prasarana, dan/ atau Fasilitas	<p>a. ATK</p> <p>b. Blanko dan Formulir Pendaftaran Penduduk</p> <p>c. Personal Computer (PC)</p> <p>d. Printer</p> <p>e. Server</p> <p>f. Aplikasi SIAK</p> <p>g. Meja dan Kursi Pelayanan</p> <p>h. Kursi Tunggu</p> <p>i. Lemari arsip</p> <p>j. Sound System</p>

		<ul style="list-style-type: none"> k. Jaringan Instalasi Listrik l. Jaringan Instalasi SIAK m. Papan pengumuman n. AC o. Tempat parkir p. Mobil Pelayanan Keliling q. Kendaraan operasional roda 2 r. Toilet dan kamar mandi s. Sarana ibadah t. Kotak saran/Pengaduan u. Web Site Disdukpil v. Kotak P3K
3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. SMA/D3/S-I b. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku c. Memiliki Kompetensi dibidang tugasnya d. Pranata Komputer bersertifikat ADB e. Pernah Mengikuti pelatihan Operator SIAK bagi Operator f. Mampu bekerja dalam Tim
4.	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> a. Dilaksanakan oleh Satuan Pengawasan Internal (SPIP Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Banjar berdasarkan SK Kepala Dinas) b. Pelaksanaan pengawasan dilaksanakan setiap bulan c. Adanya Rekomendasi hasil pengawasan
5.	Jumlah pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Petugas pelayanan b. Petugas Operator Komputer c. Kepala Seksi Identitas Penduduk d. Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk e. Kepala Dinas f. Petugas Arsip g. Petugas Distribusi

6.	Jaminan pelayanan	<p>Proses pelayanan dan produk layanan didukung oleh petugas yang berkompeten dibidang tugasnya dengan layanan yang terampil, cepat, tepat dan santun.</p> <p>Dengan jaminan pelayanan sertifikat ISO 9001 : 2015</p> <p>Dan Nilai IKM sebesar 75,80 (ketegori BAIK)</p>
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Keamanan Produk di jamin keabsahannya b. Pengesahan dokumen persyaratan kependudukan sudah melalui verifikasi secara berjenjang oleh petugas yang telah ditetapkan c. Pelayanan dilakukan berdasarkan prosedur yang telah ditetapkan. d. Bebas dari praktek pungutan liar dan percaloan
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	<p>Evaluasi Kinerja Pelayanan setiap 6 bln sekali dituangkan dalam dokumen laporan monitoring dan evaluasi kinerja semesteran</p>

2. PENERBITAN KARTU KELUARGA (KK)

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

No.	Komponen	Uraian
	Persyaratan	<p>(6) Penerbitan KK baru, untuk WNI dilakukan setelah memenuhi persyaratan sebagai berikut :</p> <ul style="list-style-type: none">d. buku nikah/ kutipan akta perkawinan atau kutipan akta perceraian;e. surat keterangan pindah/surat keterangan pindah datang bagi Penduduk yang pindah dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia;f. surat keterangan pindah luar negeri yang diterbitkan oleh Disdukcapil Kabupaten/Kota bagi WNI yang datang dari luar wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia karena pindah;g. surat keterangan pengganti tanda identitas bagi Penduduk rentan Administrasi Kependudukan; danh. Petikan Keputusan Presiden tentang pewarganegaraan dan berita acara pengucapan sumpah atau pernyataan janji setia bagi Penduduk WNI yang semula berkewarganegaraan asing atau petikan Keputusan Menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang hukum tentang perubahan status kewarganegaraan. <p>(7) Penerbitan KK baru bagi Penduduk Orang Asing harus memenuhi persyaratan :</p> <ul style="list-style-type: none">c. izin tinggal tetap;d. buku nikah/kutipan akta perkawinan atau kutipan akta perceraian atau yang disebut dengan nama lain; dane. surat keterangan pindah bagi Penduduk yang pindah dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.

		<p>(8) Penerbitan KK karena perubahan data harus memenuhi persyaratan :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. KK lama; b. surat keterangan/bukti perubahan Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting <p>(9) Penerbitan KK karena hilang atau rusak bagi Penduduk WNI harus memenuhi persyaratan:</p> <ul style="list-style-type: none"> d. surat keterangan hilang dari kepolisian atau KK yang rusak; dan e. KTP-el. <p>(10) Penerbitan KK karena hilangnya atau rusak bagi Penduduk Orang Asing harus memenuhi persyaratan :</p> <ul style="list-style-type: none"> e. surat keterangan hilang dari kepolisian atau KK yang rusak; f. kartu izin tinggal tetap; dan g. KTP-el.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> h. Pemohon mengambil nomor antrian dan membawa persyaratan yang ditentukan i. Petugas front office memanggil pemohon sesuai nomor antrian, j. Pemohon menyerahkan persyaratan sekaligus verifikasi kelengkapan berkas oleh front office k. Pemohon menunggu di ruang tunggu sementara proses penerbitan berlangsung l. Petugas menyerahkan dokumen kepada pemohon m. Pemohon menerima KK
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	4. Menyampaikan secara langsung 5. Kotak saran 6. Website: disdukcapil.banjarkota.go.id 7. Telepon :(0265) 2733413 8. Email: disdukcapilkotabanjar@gmail.com 9. Form Survei Indeks Kepuasan Masyarakat

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

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<p>a. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;</p> <p>b. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 Tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana diubah dengan Undang - Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan atas Undang - Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administasi Kependudukan</p> <p>c. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</p> <p>d. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 182);</p>

		<p>e. Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 189, tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5348);</p> <p>f. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 109 Tahun 2010 Tentang Formulir dan Buku yang digunakan Dalam Administrasi Kependudukan;</p> <p>g. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 tentang Pelaksanaan Tata Cara Penerbitan Dokumen Administrasi Kependudukan;</p> <p>h. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 102 Tahun 2018 Tentang Spesifikasi Blanko Dokumen Kependudukan;</p> <p>i. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 11 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Sertifikat Elektronik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 tahu 1238);</p> <p>j. Peraturan Daerah Kota Banjar Nomor 03 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan</p>
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<p>a. ATK</p> <p>b. Blanko dan Formulir Pendaftaran Penduduk</p> <p>c. Personal Computer (PC)</p> <p>d. Printer</p> <p>e. Server</p> <p>f. Aplikasi SIAK</p> <p>g. Meja dan Kursi Pelayanan</p> <p>h. Kursi Tunggu</p> <p>i. Lemari arsip</p>

		<ul style="list-style-type: none"> j. Sound System k. Jaringan Instalasi Listrik l. Jaringan Instalasi SIAK m. Papan pengumuman n. AC o. Tempat parkir p. Mobil Pelayanan Keliling q. Kendaraan operasional roda 2 r. Toilet dan kamar mandi s. Sarana Ibadah t. Kotak saran/Pengaduan u. Web Site Disdukpil v. Kotak P3K
3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> g. SMA/D3/S-I h. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku i. Memiliki Kompetensi dibidang tugasnya j. Pranata Komputer bersertifikat ADB k. Pernah Mengikuti pelatihan Operator SIAK bagi Operator l. Mampu bekerja dalam Tim
4.	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> d. Dilaksanakan oleh Satuan Pengawasan Internal (SPIP Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Banjar berdasarkan SK Kepala Dinas) e. Pelaksanaan pengawasan dilaksanakan setiap bulan f. Adanya Rekomendasi hasil pengawasan
5.	Jumlah pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> h. Petugas pelayanan i. Petugas Operator Komputer j. Kepala Seksi Identitas Penduduk k. Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk l. Kepala Dinas m. Petugas Arsip n. Petugas Distribusi

6.	Jaminan pelayanan	<p>Proses pelayanan dan produk layanan didukung oleh petugas yang berkompeten dibidang tugasnya dengan layanan yang terampil, cepat, tepat dan santun.</p> <p>Dengan jaminan pelayanan sertifikat ISO 9001 : 2015</p> <p>Dan Nilai IKM sebesar 75,80 (ketegori BAIK)</p>
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Keamanan Produk di jamin keabsahannya b. Pengesahan dokumen persyaratan kependudukan sudah melalui verifikasi secara berjenjang oleh petugas yang telah ditetapkan c. Pelayanan dilakukan berdasarkan prosedur yang telah ditetapkan. d. Bebas dari praktek pungutan liar dan percaloan
d.	Evaluasi kinerja Pelaksana	<p>Evaluasi Kinerja Pelayanan setiap 6 bln sekali dituangkan dalam dokumen laporan monitoring dan evaluasi kinerja semesteran</p>

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">1. Penerbitan KTP-el baru bagi Penduduk WNI harus memenuhi persyaratan:<ol style="list-style-type: none">a. telah berusia 17 (tujuh belas) tahun, sudah kawin, atau pernah kawin; danb. KK.2. Penerbitan KTP-el baru bagi Penduduk Orang Asing yang memiliki izin tinggal tetap harus memenuhi persyaratan:<ol style="list-style-type: none">a. telah berusia 17 (tujuh belas) tahun, sudah kawin, atau pernah kawin;b. KK;c. Dokumen Perjalanan; dand. kartu izin tinggal tetap.3. Penerbitan KTP-el karena pindah datang bagi Penduduk WNI dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia harus memenuhi persyaratan:<ol style="list-style-type: none">a. surat keterangan pindah dari Disdukcapil Kabupaten/Kota atau UPT Disdukcapil Kabupaten/Kota daerah asal; danb. KK.4. Penerbitan KTP-el karena pindah datang bagi WNI yang datang dari luar wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia harus memenuhi persyaratan:<ol style="list-style-type: none">a. Surat keterangan pindah dari Perwakilan Republik Indonesia; dan

		<ul style="list-style-type: none">b. KK. <p>5. Penerbitan KTP-el karena pindah datang bagi Penduduk Orang Asing yang memiliki izin tinggal tetap harus memenuhi persyaratan surat keterangan pindah.</p> <p>6. Penerbitan KTP-el karena perubahan data bagi Penduduk WNI atau Penduduk Orang Asing yang memiliki izin tinggal tetap harus memenuhi persyaratan:</p> <ul style="list-style-type: none">a. KK;b. KTP-el lama;c. kartu izin tinggal tetap; dand. surat keterangan/bukti perubahan Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting. <p>7. Penerbitan KTP-el karena perpanjangan bagi Penduduk Orang Asing yang memiliki izin tinggal tetap harus memenuhi persyaratan:</p> <ul style="list-style-type: none">a. KK;b. KTP-el lama;c. Dokumen Perjalanan; dand. kartu izin tinggal tetap. <p>8. Penerbitan KTP-el karena hilang atau rusak bagi Penduduk WNI atau Orang Asing yang memiliki izin tinggal tetap harus memenuhi persyaratan:</p> <ul style="list-style-type: none">a. surat keterangan hilang dari kepolisian;b. KTP-el yang rusak;c. KK;d. Dokumen Perjalanan Republik Indonesia atau Dokumen Perjalanan; dane. kartu izin tinggal tetap. <p>9. Perekaman dan penerbitan KTP-el baru oleh Disdukcapil</p>
--	--	--

		Kabupaten/Kota di luar domisili dapat dilakukan dengan memenuhi persyaratan: a. tidak melakukan perubahan data Penduduk; dan b. KK.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	a. Pemohon mengambil nomor antrian dan membawa persyaratan yang ditentukan b. Petugas front office memanggil pemohon sesuai nomor antrian, c. Pemohon menyerahkan persyaratan sekaligus verifikasi kelengkapan berkas oleh front office d. Pemohon menunggu di ruang tunggu sementara proses penerbitan berlangsung e. Petugas menyerahkan dokumen kepada pemohon f. Pemohon menerima KTP
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) hari
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya (Gratis)
5.	Produk Pelayanan	Kartu Tanda Penduduk KK)
6.	Penanganan Aduan, Saran dan Masukan	1. Menyampaikan secara langsung 2. Kotak saran 3. Website: disdukcapil.banjarkota.go.id 4. Telepon :(0265) 2733413 5. Email: disdukcapilkotabanjara@gmail.com 6. Form Survei Indeks Kepuasan Masyarakat

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 sebagaimana diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang

		<p>Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;</p> <p>b. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 Tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana diubah dengan Undang - Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan atas Undang - Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administasi Kependudukan</p> <p>c. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</p> <p>d. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 182);</p> <p>e. Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 189, tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5348);</p> <p>f. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 109 Tahun 2010 Tentang Formulir dan Buku yang digunakan Dalam Administrasi Kependudukan;</p> <p>g. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 tentang Pelaksanaan Tata Cara Penerbitan Dokumen Administrasi Kependudukan;</p>
--	--	--

		<p>h. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 102 Tahun 2018 Tentang Spesifikasi Blanko Dokumen Kependudukan;</p> <p>i. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 11 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Sertifikat Elektronik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 tahu 1238);</p> <p>j. Peraturan Daerah Kota Banjar Nomor 03 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan</p>
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<p>a. ATK</p> <p>b. Blanko dan Formulir Pendaftaran Penduduk</p> <p>c. Personal Computer (PC)</p> <p>d. Printer</p> <p>e. Server</p> <p>f. Aplikasi SIAK</p> <p>g. Meja dan Kursi Pelayanan</p> <p>h. Kursi Tunggu</p> <p>i. Lemari arsip</p> <p>j. Sound System</p> <p>k. Jaringan Inatalasi Listrik</p> <p>l. Jaringan Instalasi SIAK</p> <p>m. Papan pengumuman</p> <p>n. AC</p> <p>o. Tempat parkir</p> <p>p. Mobil Pelayanan Keliling</p> <p>q. Kendaraan operasional roda 2</p> <p>r. Toilet dan kamar mandi</p> <p>s. Sarana Ibadah</p> <p>t. Kotak saran/Pengaduan</p> <p>u. Web Site Disdukpil</p> <p>v. Kotak P3K</p>

3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. SMA/D3/S-I b. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku c. Memiliki Kompetensi dibidang tugasnya d. Pranata Komputer bersertifikat ADB e. Pernah Mengikuti pelatihan Operator SIAK bagi Operator f. Mampu bekerja dalam Tim
4.	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> a. Dilaksanakan oleh Satuan Pengawasan Internal (SPIP Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Banjar berdasarkan SK Kepala Dinas) b. Pelaksanaan pengawasan dilaksanakan setiap bulan c. Adanya Rekomendasi hasil pengawasan
5.	Jumlah pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Petugas pelayanan b. Petugas Operator Komputer c. Kepala Seksi Identitas Penduduk d. Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk e. Kepala Dinas f. Petugas Arsip g. Petugas Distribusi
6.	Jaminan pelayanan	<p>Proses pelayanan dan produk layanan didukung oleh petugas yang berkompeten dibidang tugasnya dengan layanan yang terampil, cepat, tepat dan santun.</p> <p>Dengan jaminan pelayanan sertifikat ISO 9001 : 2015</p> <p>Dan Nilai IKM sebesar 75,80 (ketegori BAIK)</p>
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> e. Keamanan Produk di jamin keabsahannya f. Pengesahan dokumen persyaratan kependudukan sudah melalui verifikasi secara berjenjang oleh petugas yang telah ditetapkan g. Pelayanan dilakukan berdasarkan prosedur yang telah ditetapkan. h. Bebas dari praktek pungutan liar dan percaloan

8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi Kinerja Pelayanan setiap 6 bln sekali dituangkan dalam dokumen laporan monitoring dan evaluasi kinerja semesteran
----	-----------------------------------	--

4. PENERBITAN KARTU IDENTITAS ANAK (KIA)

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

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	Penerbitan KIA harus memenuhi persyaratan : <ol style="list-style-type: none"> 1. Bagi Penduduk WNI dan Penduduk Orang Asing yang memiliki izin tinggal tetap yang berumur kurang dari 17 (tujuh belas) tahun dan belum kawin. 2. FC. Kartu Keluarga 3. FC. Akta Kelahiran 4. FC. KTP Orang Tua 5. Pas Photo 3 x 4 berwarna (untuk usia lebih dari 5 tahun)
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> a. Pemohon mengambil nomor antrian dan membawa persyaratan yang ditentukan b. Petugas front office memanggil pemohon sesuai nomor antrian, c. Pemohon menyerahkan persyaratan sekaligus verifikasi kelengkapan berkas oleh front office d. Pemohon menunggu di ruang tunggu sementara proses penerbitan/ pencetakan berlangsung e. Petugas menyerahkan dokumen kepada pemohon f. Pemohon menerima KIA

3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) hari
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"> 1. Menyampaikan secara langsung 2. Kotak saran 3. Website: disdukcapil.banjarkota.go.id 4. Telepon : (0265) 2733413 5. Email: disdukcapilkotabanjar@gmail.com 6. Form Survei Indeks Kepuasan Masyarakat

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

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; b. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 Tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana diubah dengan Undang - Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan atas Undang - Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administasi Kependudukan c. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;

		<ul style="list-style-type: none"> d. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 182); e. Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 189, tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5348); f. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 109 Tahun 2010 Tentang Formulir dan Buku yang digunakan Dalam Administrasi Kependudukan; g. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 tentang Pelaksanaan Tata Cara Penerbitan Dokumen Administrasi Kependudukan; h. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 102 Tahun 2018 Tentang Spesifikasi Blanko Dokumen Kependudukan; i. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 11 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Sertifikat Elektronik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 tahu 1238); j. Peraturan Daerah Kota Banjar Nomor 03 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> a. ATK b. Blanko dan Formulir Pendaftaran Penduduk c. Personal Computer (PC) d. Printer

		<ul style="list-style-type: none"> e. Server f. Aplikasi SIAK g. Meja dan Kursi Pelayanan h. Kursi Tunggu i. Lemari arsip j. Sound System k. Jaringan Instalasi Listrik l. Jaringan Instalasi SIAK m. Papan pengumuman n. AC o. Tempat parkir p. Mobil Pelayanan Keliling q. Kendaraan operasional roda 2 r. Toilet dan kamar mandi s. Sarana ibadah t. Kotak saran/Pengaduan u. Web Site Disdukpil v. Kotak P3K
3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. SMA/D3/S-I b. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku c. Memiliki Kompetensi dibidang tugasnya d. Pranata Komputer bersertifikat ADB e. Pernah Mengikuti pelatihan Operator SIAK bagi Operator f. Mampu bekerja dalam Tim
4.	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> a. Dilaksanakan oleh Satuan Pengawasan Internal (SPIP Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Banjar berdasarkan SK Kepala Dinas) b. Pelaksanaan pengawasan dilaksanakan setiap bulan c. Adanya Rekomendasi hasil pengawasan

5.	Jumlah pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Petugas pelayanan b. Petugas Operator Komputer c. Kepala Seksi Identitas Penduduk d. Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk e. Kepala Dinas f. Petugas Arsip g. Petugas Distribusi
6.	Jaminan pelayanan	<p>Proses pelayanan dan produk layanan didukung oleh petugas yang berkompeten dibidang tugasnya dengan layanan yang terampil, cepat, tepat dan santun.</p> <p>Dengan jaminan pelayanan sertifikat ISO 9001 : 2015</p> <p>Dan Nilai IKM sebesar 75,80 (ketegori BAIK)</p>
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Keamanan Produk di jamin keabsahannya b. Pengesahan dokumen persyaratan kependudukan sudah melalui verifikasi secara berjenjang oleh petugas yang telah ditetapkan c. Pelayanan dilakukan berdasarkan prosedur yang telah ditetapkan. d. Bebas dari praktek pungutan liar dan percaloan
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	<p>Evaluasi Kinerja Pelayanan setiap 6 bln sekali dituangkan dalam dokumen laporan monitoring dan evaluasi kinerja semesteran</p>

5. PENERBITAN SURAT KETERANGAN PINDAH

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

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none">1. Penerbitan surat keterangan pindah WNI dalam wilayah NKRI dilakukan dengan menunjukkan Kartu Keluarga.2. Pendaftaran Penduduk yang akan bertransmigrasi harus memenuhi persyaratan :<ol style="list-style-type: none">a. KK;b. kartu seleksi calon transmigran; danc. surat pemberitahuan pemberangkatan.3. Pendaftaran pindah datang Penduduk Orang Asing yang memiliki izin tinggal tetap harus memenuhi persyaratan:<ol style="list-style-type: none">a. KK;b. KTP-el;c. Dokumen Perjalanan; dand. kartu izin tinggal tetap.4. Pendaftaran pindah datang Penduduk Orang Asing yang memiliki izin tinggal terbatas harus memenuhi persyaratan:<ol style="list-style-type: none">a. surat keterangan tempat tinggal;b. Dokumen Perjalanan; danc. kartu izin tinggal terbatas.5. Pendaftaran bagi Penduduk WNI yang pindah ke luar wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia untuk

		<p>menetap harus memenuhi persyaratan:</p> <ul style="list-style-type: none">a. KK; danb. KTP-el. <p>6. Pendaftaran bagi WNI yang datang dari luar wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia untuk menetap di Indonesia harus memenuhi persyaratan :</p> <ul style="list-style-type: none">a. Dokumen Perjalanan Republik Indonesia; danb. surat keterangan pindah luar negeri dari Disdukcapil kabupaten/kota atau surat keterangan pindah dari Perwakilan Republik Indonesia. <p>7. Pendaftaran bagi Orang Asing yang datang dari luar wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia dengan izin tinggal terbatas harus memenuhi persyaratan:</p> <ul style="list-style-type: none">a. Dokumen Perjalanan; danb. kartu izin tinggal terbatas. <p>8. Pendaftaran bagi Orang Asing dengan izin tinggal terbatas dan izin tinggal tetap yang akan pindah keluar wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia harus memenuhi persyaratan:</p> <ul style="list-style-type: none">a. KK; danb. KTP-el; atauc. surat keterangan tempat tinggal. <p>9. Pendaftaran perpindahan bagi WNI yang tinggal di luar wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia pindah ke negara lainnya harus memenuhi persyaratan:</p> <ul style="list-style-type: none">a. surat keterangan pindah dari Perwakilan Republik Indonesia di negara asal; dan
--	--	---

		b. Dokumen Perjalanan Republik Indonesia.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> a. Pemohon mengambil nomor antrian dan membawa persyaratan yang ditentukan b. Petugas front office memanggil pemohon sesuai nomor antrian, c. Pemohon menyerahkan persyaratan sekaligus verifikasi kelengkapan berkas oleh front office d. Pemohon menunggu di ruang tunggu sementara proses penerbitan berlangsung e. Petugas menyerahkan dokumen kepada pemohon f. Pemohon menerima Surat Pindah
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) hari
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya (gratis)
5.	Produk Pelayanan	Surat Pindah
6.	Penanganan Aduan, Saran dan Masukan	<ul style="list-style-type: none"> 1. Menyampaikan secara langsung 2. Kotak saran 3. Website: disdukcapil.banjarkota.go.id 4. Telepon :(0265) 2733413 5. Email: disdukcapilkotabanjar@gmail.com 6. Form Survei Indeks Kepuasan Masyarakat

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

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<p>a. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;</p> <p>b. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 Tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana diubah dengan Undang - Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan atas Undang - Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administasi Kependudukan</p> <p>c. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</p> <p>d. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 182);</p> <p>e. Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 189, tambahan Lemabaran Negara Republik Indonesia Nomor 5348);</p> <p>f. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 109 Tahun 2010</p>

		<p>Tentang Formulir dan Buku yang digunakan Dalam Administrasi Kependudukan;</p> <p>g. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 tentang Pelaksanaan Tata Cara Penerbitan Dokumen Administrasi Kependudukan;</p> <p>h. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 102 Tahun 2018 Tentang Spesifikasi Blanko Dokumen Kependudukan;</p> <p>i. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 11 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Sertifikat Elektronik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 tahu 1238);</p> <p>j. Peraturan Daerah Kota Banjar Nomor 03 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan</p>
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<p>a. ATK</p> <p>b. Blanko dan Formulir Pendaftaran Penduduk</p> <p>c. Personal Computer (PC)</p> <p>d. Printer</p> <p>e. Server</p> <p>f. Aplikasi SIAK</p> <p>g. Meja dan Kursi Pelayanan</p> <p>h. Kursi Tunggu</p> <p>i. Lemari arsip</p> <p>j. Sound System</p> <p>k. Jaringan Instalasi Listrik</p> <p>l. Jaringan Instalasi SIAK</p> <p>m. Papan pengumuman</p> <p>n. AC</p> <p>o. Tempat parkir</p> <p>p. Mobil Pelayanan Keliling</p> <p>q. Kendaraan operasional roda 2</p> <p>r. Toilet dan kamar mandi</p>

		<ul style="list-style-type: none"> s. Sarana Ibadah t. Kotak saran/Pengaduan u. Web Site Disdukpil v. Kotak P3K
3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. SMA/D3/S-I b. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku c. Memiliki Kompetensi dibidang tugasnya d. Pranata Komputer bersertifikat ADB e. Pernah Mengikuti pelatihan Operator SIAK bagi Operator f. Mampu bekerja dalam Tim
4.	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> a. Dilaksanakan oleh Satuan Pengawasan Internal (SPIP Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Banjar berdasarkan SK Kepala Dinas) b. Pelaksanaan pengawasan dilaksanakan setiap bulan c. Adanya Rekomendasi hasil pengawasan
5.	Jumlah pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Petugas pelayanan b. Petugas Operator Komputer c. Kepala Seksi Identitas Penduduk d. Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk e. Kepala Dinas f. Petugas Arsip g. Petugas Distribusi
6.	Jaminan pelayanan	<p>Proses pelayanan dan produk layanan didukung oleh petugas yang berkompeten dibidang tugasnya dengan layanan yang terampil, cepat, tepat dan santun.</p> <p>Dengan jaminan pelayanan sertifikat ISO 9001 : 2015</p> <p>Dan Nilai IKM sebesar 75,80 (ketegori BAIK)</p>
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Keamanan Produk di jamin keabsahannya b. Pengesahan dokumen persyaratan kependudukan sudah melalui verifikasi secara berjenjang oleh petugas yang telah ditetapkan c. Pelayanan dilakukan berdasarkan prosedur yang telah

		ditetapkan. d. Bebas dari praktek pungutan liar dan percaloan
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi Kinerja Pelayanan setiap 6 bln sekali dituangkan dalam dokumen laporan monitoring dan evaluasi kinerja semesteran

6. PENERBITAN KUTIPAN AKTA KELAHIRAN

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

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pencatatan kelahiran WNI harus memenuhi persyaratan: <ol style="list-style-type: none"> a. surat keterangan kelahiran; b. buku nikah/kutipan akta perkawinan atau bukti lain yang sah; c. KK; dan d. KTP-el. 2. Pencatatan kelahiran WNI bagi anak yang baru lahir atau baru ditemukan dan tidak diketahui asal usulnya atau keberadaan orang tuanya harus memenuhi persyaratan berita acara dari kepolisian. 3. Pencatatan kelahiran WNI bagi anak yang tidak diketahui asal usulnya atau keberadaan orang tuanya selain yang dimaksud pada ayat (2) harus memenuhi persyaratan surat pernyataan tanggung jawab mutlak kebenaran data kelahiran dengan 2 (dua) orang saksi. 4. Pencatatan kelahiran WNI yang bertempat tinggal di luar wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia yang sedang berkunjung ke Indonesia harus memenuhi persyaratan: <ol style="list-style-type: none"> a. surat keterangan kelahiran; b. buku nikah/kutipan akta perkawinan atau bukti nikah/perkawinan lainnya; dan c. Dokumen Perjalanan Republik Indonesia dan/atau Dokumen Perjalanan orang tua; atau d. surat keterangan pindah luar negeri.

		<p>5. Pencatatan kelahiran Orang Asing harus memenuhi persyaratan :</p> <ol style="list-style-type: none"> a. surat keterangan kelahiran; b. Dokumen Perjalanan; dan c. KTP-el atau kartu izin tinggal tetap atau kartu izin tinggal terbatas atau visa kunjungan.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> a. Pemohon mengambil nomor antrian dan membawa persyaratan yang ditentukan b. Petugas front office memanggil pemohon sesuai nomor antrian, c. Pemohon menyerahkan persyaratan sekaligus verifikasi kelengkapan berkas oleh front office d. Pemohon menunggu di ruang tunggu sementara proses penerbitan berlangsung e. Petugas menyerahkan dokumen kepada pemohon f. Pemohon menerima Kutipan Akta Kelahiran
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	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menyampaikan secara langsung 2. Kotak saran 3. Website: disdukcapil.banjarkota.go.id 4. Telepon :(0265) 2733413 5. Email: disdukcapilkotabanjar@gmail.com 6. Form Survei Indeks Kepuasan Masyarakat

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

		<p>Administrasi Kependudukan sebagaimana diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;</p> <p>b. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 Tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana diubah dengan Undang - Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan atas Undang - Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administasi Kependudukan</p> <p>c. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</p> <p>d. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 182);</p> <p>e. Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 189, tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5348);</p> <p>f. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 109 Tahun 2010 Tentang Formulir dan Buku yang digunakan Dalam Administrasi Kependudukan;</p> <p>g. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 tentang Pelaksanaan Tata Cara Penerbitan Dokumen</p>
--	--	---

		<p>Administrasi Kependudukan;</p> <p>h. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 102 Tahun 2018 Tentang Spesifikasi Blanko Dokumen Kependudukan;</p> <p>i. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 11 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Sertifikat Elektronik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 tahu 1238);</p> <p>j. Peraturan Daerah Kota Banjar Nomor 03 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan</p>
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<p>a. ATK</p> <p>b. Blanko dan Formulir Pencatatan Sipil</p> <p>c. Personal Computer (PC)</p> <p>d. Printer</p> <p>e. Server</p> <p>f. Aplikasi SIAK</p> <p>g. Meja dan Kursi Pelayanan</p> <p>h. Kursi Tunggu</p> <p>i. Lemari arsip</p> <p>j. Sound System</p> <p>k. Jaringan Inatalasi Listrik</p> <p>l. Jaringan Instalasi SIAK</p> <p>m. Papan pengumuman</p> <p>n. AC</p> <p>o. Tempat parkir</p> <p>p. Mobil Pelayanan Keliling</p> <p>q. Kendaraan operasional roda 2</p> <p>r. Toilet dan kamar mandi</p> <p>s. Sarana Ibadah</p> <p>t. Kotak saran/Pengaduan</p> <p>u. Web Site Disdukpil</p>

		v. Kotak P3K
3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. SMA/D3/S-I b. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku c. Memiliki Kompetensi dibidang tugasnya d. Pranata Komputer bersertifikat ADB e. Pernah Mengikuti pelatihan Operator SIAK bagi Operator f. Mampu bekerja dalam Tim
4.	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> a. Dilaksanakan oleh Satuan Pengawasan Internal (SPIP Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Banjar berdasarkan SK Kepala Dinas) b. Pelaksanaan pengawasan dilaksanakan setiap bulan c. Adanya Rekomendasi hasil pengawasan
5.	Jumlah pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Petugas pelayanan b. Petugas Operator Komputer c. Kepala Seksi Kelahiran dan Kematian d. Kepala Bidang Pencatatan Sipil e. Kepala Dinas f. Petugas Arsip g. Petugas Distribusi
6.	Jaminan pelayanan	<p>Proses pelayanan dan produk layanan didukung oleh petugas yang berkompeten dibidang tugasnya dengan layanan yang terampil, cepat, tepat dan santun.</p> <p>Dengan jaminan pelayanan sertifikat ISO 9001 : 2015</p> <p>Dan Nilai IKM sebesar 75,80 (ketegori BAIK)</p>
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Keamanan Produk di jamin keabsahannya b. Pengesahan dokumen persyaratan kependudukan sudah melalui verifikasi secara berjenjang oleh petugas yang telah ditetapkan c. Pelayanan dilakukan berdasarkan prosedur yang telah ditetapkan.

		d. Bebas dari praktek pungutan liar dan percaloan
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi Kinerja Pelayanan setiap 6 bln sekali dituangkan dalam dokumen laporan monitoring dan evaluasi kinerja semesteran

7. PENERBITAN KUTIPAN AKTA KEMATIAN

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

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<p>1. Pencatatan kematian di wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia harus memenuhi persyaratan:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. surat kematian; dan b. Dokumen Perjalanan Republik Indonesia bagi WNI bukan Penduduk atau Dokumen Perjalanan bagi Orang Asing. <p>Surat kematian sebagaimana dimaksud yaitu:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. surat kematian dari dokter atau kepala desa/lurah atau yang disebut dengan nama lain; b. surat keterangan kepolisian bagi kematian seseorang yang tidak jelas identitasnya; c. salinan penetapan pengadilan bagi seseorang yang tidak jelas keberadaannya karena hilang atau mati tetapi tidak ditemukan jenazahnya; d. surat pernyataan kematian dari maskapai penerbangan bagi seseorang yang tidak jelas keberadaannya karena hilang atau mati tetapi tidak ditemukan jenazahnya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; atau e. surat keterangan kematian dari Perwakilan Republik Indonesia bagi Penduduk yang kematiannya di luar wilayah Negara Kesatuan

		Republik Indonesia.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> a. Pemohon mengambil nomor antrian dan membawa persyaratan yang ditentukan b. Petugas front office memanggil pemohon sesuai nomor antrian, c. Pemohon menyerahkan persyaratan sekaligus verifikasi kelengkapan berkas oleh front office d. Pemohon menunggu di ruang tunggu sementara proses penerbitan berlangsung e. Petugas menyerahkan dokumen kepada pemohon f. Pemohon menerima Kutipan Akta Kematian
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	<ul style="list-style-type: none"> 1. Menyampaikan secara langsung 2. Kotak saran 3. Website: disdukcapil.banjarkota.go.id 4. Telepon :(0265) 2733413 5. Email: disdukcapilkotabanjar@gmail.com 6. Form Survei Indeks Kepuasan Masyarakat

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 sebagaimana diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23

		<p>Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;</p> <p>b. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 Tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana diubah dengan Undang - Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan atas Undang - Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administasi Kependudukan</p> <p>c. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</p> <p>d. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 182);</p> <p>e. Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 189, tambahan Lemabaran Negara Republik Indonesia Nomor 5348);</p> <p>f. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 109 Tahun 2010 Tentang Formulir dan Buku yang digunakan Dalam Administrasi Kependudukan;</p> <p>g. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 tentang Pelaksanaan Tata Cara Penerbitan Dokumen Administrasi Kependudukan;</p> <p>h. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 102 Tahun 2018 Tentang Spesifikasi Blanko Dokumen</p>
--	--	--

		<p>Kependudukan;</p> <p>i. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 11 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Sertifikat Elektronik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 tahun 1238);</p> <p>j. Peraturan Daerah Kota Banjar Nomor 03 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan</p>
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<p>a. ATK</p> <p>b. Blanko dan Formulir Pencatatan Sipil</p> <p>c. Personal Computer (PC)</p> <p>d. Printer</p> <p>e. Server</p> <p>f. Aplikasi SIAK</p> <p>g. Meja dan Kursi Pelayanan</p> <p>h. Kursi Tunggu</p> <p>i. Lemari arsip</p> <p>j. Sound System</p> <p>k. Jaringan Instalasi Listrik</p> <p>l. Jaringan Instalasi SIAK</p> <p>m. Papan pengumuman</p> <p>n. AC</p> <p>o. Tempat parkir</p> <p>p. Mobil Pelayanan Keliling</p> <p>q. Kendaraan operasional roda 2</p> <p>r. Toilet dan kamar mandi</p> <p>s. Sarana ibadah</p> <p>t. Kotak saran/Pengaduan</p> <p>u. Web Site Disdukpil</p> <p>v. Kotak P3K</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>a. SMA/D3/S-I</p> <p>b. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku</p>

		<ul style="list-style-type: none"> c. Memiliki Kompetensi dibidang tugasnya d. Pranata Komputer bersertifikat ADB e. Pernah Mengikuti pelatihan Operator SIAK bagi Operator f. Mampu bekerja dalam Tim
4.	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> a. Dilaksanakan oleh Satuan Pengawasan Internal (SPIP Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Banjar berdasarkan SK Kepala Dinas) b. Pelaksanaan pengawasan dilaksanakan setiap bulan c. Adanya Rekomendasi hasil pengawasan
5.	Jumlah pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Petugas pelayanan b. Petugas Operator Komputer c. Kepala Seksi Kelahiran dan Kematian d. Kepala Bidang Pencatatan Sipil e. Kepala Dinas f. Petugas Arsip g. Petugas Distribusi
6.	Jaminan pelayanan	<p>Proses pelayanan dan produk layanan didukung oleh petugas yang berkompeten dibidang tugasnya dengan layanan yang terampil, cepat, tepat dan santun.</p> <p>Dengan jaminan pelayanan sertifikat ISO 9001 : 2015</p> <p>Dan Nilai IKM sebesar 75,80 (ketegori BAIK)</p>
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Keamanan Produk di jamin keabsahannya b. Pengesahan dokumen persyaratan kependudukan sudah melalui verifikasi secara berjenjang oleh petugas yang telah ditetapkan c. Pelayanan dilakukan berdasarkan prosedur yang telah ditetapkan. d. Bebas dari praktek pungutan liar dan percaloan
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	<p>Evaluasi Kinerja Pelayanan setiap 6 bln sekali dituangkan dalam dokumen laporan monitoring dan evaluasi kinerja semesteran</p>

8. PENERBITAN AKTA PERKAWINAN

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

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<p>1. Pencatatan perkawinan Penduduk WNI di Wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia harus memenuhi persyaratan :</p> <ul style="list-style-type: none">a. surat keterangan telah terjadinya perkawinan dari pemuka agama atau penghayat kepercayaan terhadap Tuhan Yang Maha Esa;b. pas foto berwarna suami dan istri;c. KK;d. KTP-el; dane. bagi janda atau duda karena cerai mati melampirkan akta kematian pasangannya; atauf. bagi janda atau duda karena cerai hidup melampirkan akta perceraian. <p>2. Pencatatan perkawinan Orang Asing di Wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia harus memenuhi persyaratan:</p> <ul style="list-style-type: none">a. surat keterangan telah terjadinya perkawinan dari pemuka agama atau penghayat kepercayaan terhadap Tuhan Yang Maha Esa;b. pas foto berwarna suami dan isteri;c. Dokumen Perjalanan;d. surat keterangan tempat tinggal bagi pemegang izin tinggal terbatas;e. KK;f. KTP-el; dang. izin dari negara atau perwakilan negaranya.

2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> a. Pemohon mengambil nomor antrian dan membawa persyaratan yang ditentukan b. Petugas front office memanggil pemohon sesuai nomor antrian, c. Pemohon menyerahkan persyaratan sekaligus verifikasi kelengkapan berkas oleh front office d. Pemohon menunggu di ruang tunggu sementara proses penerbitan berlangsung e. Petugas menyerahkan dokumen kepada pemohon f. Pemohon menerima Kutipan Akta Perkawinan
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	<ul style="list-style-type: none"> 1. Menyampaikan secara langsung 2. Kotak saran 3. Website: disdukcapil.banjarkota.go.id 4. Telepon :(0265) 2733413 5. Email: disdukcapilkotabanjar@gmail.com 6. Form Survei Indeks Kepuasan Masyarakat

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

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; b. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 Tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 23 Tahun 2006

		<p>Tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana diubah dengan Undang - Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan atas Undang - Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administasi Kependudukan</p> <p>c. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</p> <p>d. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 182);</p> <p>e. Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 189, tambahan Lemabaran Negara Republik Indonesia Nomor 5348);</p> <p>f. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 109 Tahun 2010 Tentang Formulir dan Buku yang digunakan Dalam Administrasi Kependudukan;</p> <p>g. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 tentang Pelaksanaan Tata Cara Penerbitan Dokumen Administrasi Kependudukan;</p> <p>h. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 102 Tahun 2018 Tentang Spesifikasi Blanko Dokumen Kependudukan;</p> <p>i. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 11 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Sertifikat</p>
--	--	---

		<p>Elektronik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 tahu 1238);</p> <p>j. Peraturan Daerah Kota Banjar Nomor 03 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan</p>
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<p>a. ATK</p> <p>b. Blanko dan Formulir Pencatatan Sipil</p> <p>c. Personal Computer (PC)</p> <p>d. Printer</p> <p>e. Server</p> <p>f. Aplikasi SIAK</p> <p>g. Meja dan Kursi Pelayanan</p> <p>h. Kursi Tunggu</p> <p>i. Lemari arsip</p> <p>j. Sound System</p> <p>k. Jaringan Inatalasi Listrik</p> <p>l. Jaringan Instalasi SIAK</p> <p>m. Papan pengumuman</p> <p>n. AC</p> <p>o. Tempat parkir</p> <p>p. Mobil Pelayanan Keliling</p> <p>q. Kendaraan operasional roda 2</p> <p>r. Toilet dan kamar mandi</p> <p>s. Sarana Ibadah</p> <p>t. Kotak saran/Pengaduan</p> <p>u. Web Site Disdukpil</p> <p>v. Kotak P3K</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>a. SMA/D3/S-I</p> <p>b. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku</p> <p>c. Memiliki Kompetensi dibidang tugasnya</p> <p>d. Pranata Komputer bersertifikat ADB</p> <p>e. Pernah Mengikuti pelatihan Operator SIAK bagi Operator</p>

		f. Mampu bekerja dalam Tim
4.	Pengawasan Internal	<p>a. Dilaksanakan oleh Satuan Pengawasan Internal (SPIP Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Banjar berdasarkan SK Kepala Dinas)</p> <p>b. Pelaksanaan pengawasan dilaksanakan setiap bulan</p> <p>c. Adanya Rekomendasi hasil pengawasan</p>
5.	Jumlah pelaksana	<p>a. Petugas pelayanan</p> <p>b. Petugas Operator Komputer</p> <p>c. Kepala Seksi Perkawinan, Perceraian, Perubahan Status Anak dan Pewarganegaraan</p> <p>d. Kepala Bidang Pencatatan Sipil</p> <p>e. Kepala Dinas</p> <p>f. Petugas Arsip</p> <p>g. Petugas Distribusi</p>
6.	Jaminan pelayanan	<p>Proses pelayanan dan produk layanan didukung oleh petugas yang berkompeten dibidang tugasnya dengan layanan yang terampil, cepat, tepat dan santun.</p> <p>Dengan jaminan pelayanan sertifikat ISO 9001 : 2015</p> <p>Dan Nilai IKM sebesar 75,80 (ketegori BAIK)</p>
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<p>a. Keamanan Produk di jamin keabsahannya</p> <p>b. Pengesahan dokumen persyaratan kependudukan sudah melalui verifikasi secara berjenjang oleh petugas yang telah ditetapkan</p> <p>c. Pelayanan dilakukan berdasarkan prosedur yang telah ditetapkan.</p> <p>d. Bebas dari praktek pungutan liar dan percaloan</p>
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi Kinerja Pelayanan setiap 6 bln sekali dituangkan dalam dokumen laporan monitoring dan evaluasi kinerja semesteran

9. PENERBITAN SURAT KETERANGAN PEMBATALAN PERKAWINAN

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

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	Pencatatan pembatalan perkawinan Penduduk harus memenuhi persyaratan: a. salinan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap; b. kutipan akta perkawinan; c. KK; dan d. KTP-el.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	a. Pemohon mengambil nomor antrian dan membawa persyaratan yang ditentukan b. Petugas front office memanggil pemohon sesuai nomor antrian, c. Pemohon menyerahkan persyaratan sekaligus verifikasi kelengkapan berkas oleh front office d. Pemohon menunggu di ruang tunggu sementara proses penerbitan berlangsung e. Petugas menyerahkan dokumen kepada pemohon f. Pemohon menerima Surat Keterangan Pembatalan Perkawinan
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) hari
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya (Gratis)
5.	Produk Pelayanan	Surat Keterangan Pembatalan Perkawinan
6.	Penanganan Aduan, Saran dan Masukan	1. Menyampaikan secara langsung 2. Kotak saran 3. Website: disdukcapil.banjarkota.go.id 4. Telepon :(0265) 2733413 5. Email: disdukcapilkotabanjar@gmail.com 6. Form Survei Indeks Kepuasan Masyarakat

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

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<p>a. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;</p> <p>b. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 Tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana diubah dengan Undang - Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan atas Undang - Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administasi Kependudukan</p> <p>c. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</p> <p>d. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 182);</p> <p>e. Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 189, tambahan Lemabaran Negara Republik Indonesia Nomor 5348);</p> <p>f. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 109 Tahun</p>

		<p>2010 Tentang Formulir dan Buku yang digunakan Dalam Administrasi Kependudukan;</p> <p>g. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 tentang Pelaksanaan Tata Cara Penerbitan Dokumen Administrasi Kependudukan;</p> <p>h. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 102 Tahun 2018 Tentang Spesifikasi Blanko Dokumen Kependudukan;</p> <p>i. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 11 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Sertifikat Elektronik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 tahu 1238);</p> <p>j. Peraturan Daerah Kota Banjar Nomor 03 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan</p>
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<p>a. ATK</p> <p>b. Blanko dan Formulir Pencatatan Sipil</p> <p>c. Personal Computer (PC)</p> <p>d. Printer</p> <p>e. Server</p> <p>f. Aplikasi SIAK</p> <p>g. Meja dan Kursi Pelayanan</p> <p>h. Kursi Tunggu</p> <p>i. Lemari arsip</p> <p>j. Sound System</p> <p>k. Jaringan Instalasi Listrik</p> <p>l. Jaringan Instalasi SIAK</p> <p>m. Papan pengumuman</p> <p>n. AC</p> <p>o. Tempat parkir</p> <p>p. Mobil Pelayanan Keliling</p>

		<ul style="list-style-type: none"> q. Kendaraan operasional roda 2 r. Toilet dan kamar mandi s. Sarana Ibadah t. Kotak saran/Pengaduan u. Web Site Disdukpil v. Kotak P3K
3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. SMA/D3/S-I b. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku c. Memiliki Kompetensi dibidang tugasnya d. Pranata Komputer bersertifikat ADB e. Pernah Mengikuti pelatihan Operator SIAK bagi Operator f. Mampu bekerja dalam Tim
4.	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> a. Dilaksanakan oleh Satuan Pengawasan Internal (SPIP Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Banjar berdasarkan SK Kepala Dinas) b. Pelaksanaan pengawasan dilaksanakan setiap bulan c. Adanya Rekomendasi hasil pengawasan
5.	Jumlah pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Petugas pelayanan b. Petugas Operator Komputer c. Kepala Seksi Perkawinan, Perceraian, Perubahan Status Anak dan Pewarganegaraan d. Kepala Bidang Pencatatan Sipil e. Kepala Dinas f. Petugas Arsip g. Petugas Distribusi
6.	Jaminan pelayanan	<p>Proses pelayanan dan produk layanan didukung oleh petugas yang berkompeten dibidang tugasnya dengan layanan yang terampil, cepat, tepat dan santun.</p> <p>Dengan jaminan pelayanan sertifikat ISO 9001 : 2015</p> <p>Dan Nilai IKM sebesar 75,80 (ketegori BAIK)</p>
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan	<ul style="list-style-type: none"> a. Keamanan Produk di jamin keabsahannya b. Pengesahan dokumen persyaratan kependudukan

	pelayanan	<p>sudah melalui verifikasi secara berjenjang oleh petugas yang telah ditetapkan</p> <p>c. Pelayanan dilakukan berdasarkan prosedur yang telah ditetapkan.</p> <p>d. Bebas dari praktek pungutan liar dan percaloan</p>
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi Kinerja Pelayanan setiap 6 bln sekali dituangkan dalam dokumen laporan monitoring dan evaluasi kinerja semesteran

10. PENERBITAN AKTA PERCERAIAN

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

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<p>Pencatatan perceraian di wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia harus memenuhi persyaratan:</p> <p>a. salinan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap;</p> <p>b. kutipan akta perkawinan;</p> <p>c. KK; dan</p> <p>d. KTP-el</p>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>a. Pemohon mengambil nomor antrian dan membawa persyaratan yang ditentukan</p> <p>b. Petugas front office memanggil pemohon sesuai nomor antrian,</p> <p>c. Pemohon menyerahkan persyaratan sekaligus verifikasi kelengkapan berkas oleh front office</p> <p>d. Pemohon menunggu di ruang tunggu sementara proses penerbitan berlangsung</p> <p>e. Petugas menyerahkan dokumen kepada pemohon</p> <p>f. Pemohon menerima Kutipan Akta Perceraian</p>

3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) hari
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya (Gratis)
5.	Produk Pelayanan	Kutipan Akta Perceraian
6.	Penanganan Aduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menyampaikan secara langsung 2. Kotak saran 3. Website: disdukcapil.banjarkota.go.id 4. Telepon : (0265) 2733413 5. Email: disdukcapilkotabanjar@gmail.com 6. Form Survei Indeks Kepuasan Masyarakat

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

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; b. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 Tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana diubah dengan Undang - Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan atas Undang - Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administasi Kependudukan c. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; d. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang

		<p>Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 182);</p> <p>e. Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 189, tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5348);</p> <p>f. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 109 Tahun 2010 Tentang Formulir dan Buku yang digunakan Dalam Administrasi Kependudukan;</p> <p>g. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 tentang Pelaksanaan Tata Cara Penerbitan Dokumen Administrasi Kependudukan;</p> <p>h. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 102 Tahun 2018 Tentang Spesifikasi Blanko Dokumen Kependudukan;</p> <p>i. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 11 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Sertifikat Elektronik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 tahu 1238);</p> <p>j. Peraturan Daerah Kota Banjar Nomor 03 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan</p>
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<p>a. ATK</p> <p>b. Blanko dan Formulir Pencatatan Sipil</p> <p>c. Personal Computer (PC)</p> <p>d. Printer</p> <p>e. Server</p>

		<ul style="list-style-type: none"> f. Aplikasi SIAK g. Meja dan Kursi Pelayanan h. Kursi Tunggu i. Lemari arsip j. Sound System k. Jaringan Instalasi Listrik l. Jaringan Instalasi SIAK m. Papan pengumuman n. AC o. Tempat parkir p. Mobil Pelayanan Keliling q. Kendaraan operasional roda 2 r. Toilet dan kamar mandi s. Sarana ibadah t. Kotak saran/Pengaduan u. Web Site Disdukpil v. Kotak P3K
3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. SMA/D3/S-I b. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku c. Memiliki Kompetensi dibidang tugasnya d. Pranata Komputer bersertifikat ADB e. Pernah Mengikuti pelatihan Operator SIAK bagi Operator f. Mampu bekerja dalam Tim
4.	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> a. Dilaksanakan oleh Satuan Pengawasan Internal (SPIP Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Banjar berdasarkan SK Kepala Dinas) b. Pelaksanaan pengawasan dilaksanakan setiap bulan c. Adanya Rekomendasi hasil pengawasan
5.	Jumlah pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Petugas pelayanan b. Petugas Operator Komputer c. Kepala Seksi Perkawinan, Perceraian, Perubahan Status Anak dan Pewarganegaraan d. Kepala Bidang Pencatatan Sipil

		<ul style="list-style-type: none"> e. Kepala Dinas f. Petugas Arsip g. Petugas Distribusi
6.	Jaminan pelayanan	<p>Proses pelayanan dan produk layanan didukung oleh petugas yang berkompeten dibidang tugasnya dengan layanan yang terampil, cepat, tepat dan santun.</p> <p>Dengan jaminan pelayanan sertifikat ISO 9001 : 2015</p> <p>Dan Nilai IKM sebesar 75,80 (ketegori BAIK)</p>
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Keamanan Produk di jamin keabsahannya b. Pengesahan dokumen persyaratan kependudukan sudah melalui verifikasi secara berjenjang oleh petugas yang telah ditetapkan c. Pelayanan dilakukan berdasarkan prosedur yang telah ditetapkan. d. Bebas dari praktek pungutan liar dan percaloan
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi Kinerja Pelayanan setiap 6 bln sekali dituangkan dalam dokumen laporan monitoring dan evaluasi kinerja semesteran

11. PENERBITAN SURAT KETERANGAN PEMBATALAN PERCERAIAN

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan

(*Service Delivery*)

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<p>Pencatatan pembatalan perceraian harus memenuhi persyaratan:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. salinan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap; b. kutipan akta perceraian; c. KK; dan d. KTP-el.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> a. Pemohon mengambil nomor antrian dan membawa

		<p>persyaratan yang ditentukan</p> <p>b. Petugas front office memanggil pemohon sesuai nomor antrian,</p> <p>c. Pemohon menyerahkan persyaratan sekaligus verifikasi kelengkapan berkas oleh front office</p> <p>d. Pemohon menunggu di ruang tunggu sementara proses penerbitan berlangsung</p> <p>e. Petugas menyerahkan dokumen kepada pemohon</p> <p>f. Pemohon menerima Kutipan akta kelahiran</p>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) hari
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya (Gratis)
5.	Produk Pelayanan	Catatan Pinggir Kutipan Akta Kelahiran
6.	Penanganan Aduan, Saran dan Masukan	<p>1. Menyampaikan secara langsung</p> <p>2. Kotak saran</p> <p>3. Website: disdukcapil.banjarkota.go.id</p> <p>4. Telepon :(0265) 2733413</p> <p>5. Email: disdukcapilkotabanjar@gmail.com</p> <p>6. Form Survei Indeks Kepuasan Masyarakat</p>

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

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<p>a. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;</p> <p>b. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 Tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana diubah dengan Undang - Undang Nomor 24 Tahun</p>

		<p>2013 Tentang Perubahan atas Undang - Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administasi Kependudukan</p> <p>c. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</p> <p>d. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 182);</p> <p>e. Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 189, tambahan Lemabaran Negara Republik Indonesia Nomor 5348);</p> <p>f. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 109 Tahun 2010 Tentang Formulir dan Buku yang digunakan Dalam Administrasi Kependudukan;</p> <p>g. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 tentang Pelaksanaan Tata Cara Penerbitan Dokumen Administrasi Kependudukan;</p> <p>h. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 102 Tahun 2018 Tentang Spesifikasi Blanko Dokumen Kependudukan;</p> <p>i. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 11 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Sertifikat Elektronik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun</p>
--	--	---

		<p>2018 tahun 1238);</p> <p>j. Peraturan Daerah Kota Banjar Nomor 03 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan</p>
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<p>a. ATK</p> <p>b. Blanko dan Formulir Pencatatan Sipil</p> <p>c. Personal Computer (PC)</p> <p>d. Printer</p> <p>e. Server</p> <p>f. Aplikasi SIAK</p> <p>g. Meja dan Kursi Pelayanan</p> <p>h. Kursi Tunggu</p> <p>i. Lemari arsip</p> <p>j. Sound System</p> <p>k. Jaringan Instalasi Listrik</p> <p>l. Jaringan Instalasi SIAK</p> <p>m. Papan pengumuman</p> <p>n. AC</p> <p>o. Tempat parkir</p> <p>p. Mobil Pelayanan Keliling</p> <p>q. Kendaraan operasional roda 2</p> <p>r. Toilet dan kamar mandi</p> <p>s. Sarana Ibadah</p> <p>t. Kotak saran/Pengaduan</p> <p>u. Web Site Disdukpil</p> <p>v. Kotak P3K</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>a. SMA/D3/S-I</p> <p>b. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku</p> <p>c. Memiliki Kompetensi dibidang tugasnya</p> <p>d. Pranata Komputer bersertifikat ADB</p> <p>e. Pernah Mengikuti pelatihan Operator SIAK bagi Operator</p> <p>f. Mampu bekerja dalam Tim</p>

4.	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> a. Dilaksanakan oleh Satuan Pengawasan Internal (SPIP Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Banjar berdasarkan SK Kepala Dinas) b. Pelaksanaan pengawasan dilaksanakan setiap bulan c. Adanya Rekomendasi hasil pengawasan
5.	Jumlah pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Petugas pelayanan b. Petugas Operator Komputer c. Kepala Seksi Perkawinan, Perceraian, Perubahan Status Anak dan Pewarganegaraan d. Kepala Bidang Pencatatan Sipil e. Kepala Dinas f. Petugas Arsip g. Petugas Distribusi
6.	Jaminan pelayanan	<p>Proses pelayanan dan produk layanan didukung oleh petugas yang berkompeten dibidang tugasnya dengan layanan yang terampil, cepat, tepat dan santun.</p> <p>Dengan jaminan pelayanan sertifikat ISO 9001 : 2015 dan Nilai IKM sebesar 75,80 (ketegori BAIK)</p>
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Keamanan Produk di jamin keabsahannya b. Pengesahan dokumen persyaratan kependudukan sudah melalui verifikasi secara berjenjang oleh petugas yang telah ditetapkan c. Pelayanan dilakukan berdasarkan prosedur yang telah ditetapkan. d. Bebas dari praktek pungutan liar dan percaloan
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi Kinerja Pelayanan setiap 6 bln sekali dituangkan dalam dokumen laporan monitoring dan evaluasi kinerja semesteran

12. PENCATATAN PENGANGKATAN ANAK

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

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	Pencatatan pengangkatan anak di wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia harus memenuhi persyaratan: a. salinan penetapan pengadilan; b. kutipan akta kelahiran anak; c. KK orang tua angkat; dan d. KTP-el; atau e. Dokumen Perjalanan bagi orang tua angkat Orang Asing
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	a. Pemohon mengambil nomor antrian dan membawa persyaratan yang ditentukan b. Petugas front office memanggil pemohon sesuai nomor antrian, c. Pemohon menyerahkan persyaratan sekaligus verifikasi kelengkapan berkas oleh front office d. Pemohon menunggu di ruang tunggu sementara proses penerbitan berlangsung e. Petugas menyerahkan dokumen kepada pemohon f. Pemohon menerima Kutipan akta kelahiran
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) hari
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya (Gratis)
5.	Produk Pelayanan	Catatan Pinggir Kutipan Akta Kelahiran
6.	Penanganan Aduan, Saran dan Masukan	1. Menyampaikan secara langsung 2. Kotak saran 3. Website: disdukcapil.banjarkota.go.id 4. Telepon :(0265) 2733413 5. Email: disdukcapilkotabanjar@gmail.com 6. Form Survei Indeks Kepuasan Masyarakat

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

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<p>a. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;</p> <p>b. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 Tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana diubah dengan Undang - Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan atas Undang - Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administasi Kependudukan</p> <p>c. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</p> <p>d. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 182);</p> <p>e. Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 189, tambahan Lemabaran Negara Republik Indonesia Nomor 5348);</p>

		<p>f. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 109 Tahun 2010 Tentang Formulir dan Buku yang digunakan Dalam Administrasi Kependudukan;</p> <p>g. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 tentang Pelaksanaan Tata Cara Penerbitan Dokumen Administrasi Kependudukan;</p> <p>h. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 102 Tahun 2018 Tentang Spesifikasi Blanko Dokumen Kependudukan;</p> <p>i. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 11 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Sertifikat Elektronik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 tahu 1238);</p> <p>j. Peraturan Daerah Kota Banjar Nomor 03 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan</p>
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<p>a. ATK</p> <p>b. Blanko dan Formulir Pencatatan Sipil</p> <p>c. Personal Computer (PC)</p> <p>d. Printer</p> <p>e. Server</p> <p>f. Aplikasi SIAK</p> <p>g. Meja dan Kursi Pelayanan</p> <p>h. Kursi Tunggu</p> <p>i. Lemari arsip</p> <p>j. Sound System</p> <p>k. Jaringan Inatalasi Listrik</p> <p>l. Jaringan Instalasi SIAK</p> <p>m. Papan pengumuman</p> <p>n. AC</p>

		<ul style="list-style-type: none"> o. Tempat parkir p. Mobil Pelayanan Keliling q. Kendaraan operasional roda 2 r. Toilet dan kamar mandi s. Sarana Ibadah t. Kotak saran/Pengaduan u. Web Site Disdukpil v. Kotak P3K
3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. SMA/D3/S-I b. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku c. Memiliki Kompetensi dibidang tugasnya d. Pranata Komputer bersertifikat ADB e. Pernah Mengikuti pelatihan Operator SIAK bagi Operator f. Mampu bekerja dalam Tim
4.	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> a. Dilaksanakan oleh Satuan Pengawasan Internal (SPIP Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Banjar berdasarkan SK Kepala Dinas) b. Pelaksanaan pengawasan dilaksanakan setiap bulan c. Adanya Rekomendasi hasil pengawasan
5.	Jumlah pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Petugas pelayanan b. Petugas Operator Komputer c. Kepala Seksi Perkawinan, Perceraian, Perubahan Status Anak dan Pewarganegaraan d. Kepala Bidang Pencatatan Sipil e. Kepala Dinas f. Petugas Arsip g. Petugas Distribusi
6.	Jaminan pelayanan	<p>Proses pelayanan dan produk layanan didukung oleh petugas yang berkompeten dibidang tugasnya dengan layanan yang terampil, cepat, tepat dan santun.</p> <p>Dengan jaminan pelayanan sertifikat ISO 9001 : 2015</p>

		Dan Nilai IKM sebesar 75,80 (ketegori BAIK)
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Keamanan Produk di jamin keabsahannya b. Pengesahan dokumen persyaratan kependudukan sudah melalui verifikasi secara berjenjang oleh petugas yang telah ditetapkan c. Pelayanan dilakukan berdasarkan prosedur yang telah ditetapkan. d. Bebas dari praktek pungutan liar dan percaloan
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi Kinerja Pelayanan setiap 6 bln sekali dituangkan dalam dokumen laporan monitoring dan evaluasi kinerja semesteran

13. PENERBITAN KUTIPAN AKTA PENGAKUAN ANAK

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

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<p>Pencatatan pengakuan anak dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia harus memenuhi persyaratan:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. surat pernyataan pengakuan anak dari ayah biologis yang disetujui oleh ibu kandung atau penetapan pengadilan mengenai pengakuan anak jika ibu kandung Orang Asing; b. surat keterangan telah terjadinya perkawinan dari pemuka agama atau pemuka penghayat kepercayaan terhadap Tuhan Yang Maha Esa; c. kutipan akta kelahiran anak; d. KK ayah atau ibu; e. KTP-el; atau f. Dokumen Perjalanan bagi ibu kandung Orang Asing.

2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> a. Pemohon mengambil nomor antrian dan membawa persyaratan yang ditentukan b. Petugas front office memanggil pemohon sesuai nomor antrian, c. Pemohon menyerahkan persyaratan sekaligus verifikasi kelengkapan berkas oleh front office d. Pemohon menunggu di ruang tunggu sementara proses penerbitan berlangsung e. Petugas menyerahkan dokumen kepada pemohon f. Pemohon menerima Kutipan Akta Pengakuan Anak
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	<ul style="list-style-type: none"> 1. Menyampaikan secara langsung 2. Kotak saran 3. Website: disdukcapil.banjarkota.go.id 4. Telepon : (0265) 2733413 5. Email: disdukcapilkotabanjar@gmail.com 6. Form Survei Indeks Kepuasan Masyarakat

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

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; b. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 Tentang

		<p>Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana diubah dengan Undang - Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan atas Undang - Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administasi Kependudukan</p> <p>c. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</p> <p>d. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 182);</p> <p>e. Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 189, tambahan Lemabaran Negara Republik Indonesia Nomor 5348);</p> <p>f. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 109 Tahun 2010 Tentang Formulir dan Buku yang digunakan Dalam Administrasi Kependudukan;</p> <p>g. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 tentang Pelaksanaan Tata Cara Penerbitan Dokumen Administrasi Kependudukan;</p> <p>h. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 102 Tahun 2018 Tentang Spesifikasi Blanko Dokumen Kependudukan;</p> <p>i. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor</p>
--	--	--

		<p>11 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Sertifikat Elektronik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 tahun 1238);</p> <p>j. Peraturan Daerah Kota Banjar Nomor 03 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan</p>
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<p>a. ATK</p> <p>b. Blanko dan Formulir Pencatatan Sipil</p> <p>c. Personal Computer (PC)</p> <p>d. Printer</p> <p>e. Server</p> <p>f. Aplikasi SIAK</p> <p>g. Meja dan Kursi Pelayanan</p> <p>h. Kursi Tunggu</p> <p>i. Lemari arsip</p> <p>j. Sound System</p> <p>k. Jaringan Instalasi Listrik</p> <p>l. Jaringan Instalasi SIAK</p> <p>m. Papan pengumuman</p> <p>n. AC</p> <p>o. Tempat parkir</p> <p>p. Mobil Pelayanan Keliling</p> <p>q. Kendaraan operasional roda 2</p> <p>r. Toilet dan kamar mandi</p> <p>s. Sarana Ibadah</p> <p>t. Kotak saran/Pengaduan</p> <p>u. Web Site Disdukpil</p> <p>v. Kotak P3K</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>a. SMA/D3/S-I</p> <p>b. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku</p> <p>c. Memiliki Kompetensi dibidang tugasnya</p> <p>d. Pranata Komputer bersertifikat ADB</p> <p>e. Pernah Mengikuti pelatihan Operator SIAK bagi</p>

		Operator f. Mampu bekerja dalam Tim
4.	Pengawasan Internal	a. Dilaksanakan oleh Satuan Pengawasan Internal (SPIP Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Banjar berdasarkan SK Kepala Dinas) b. Pelaksanaan pengawasan dilaksanakan setiap bulan c. Adanya Rekomendasi hasil pengawasan
5.	Jumlah pelaksana	a. Petugas pelayanan b. Petugas Operator Komputer c. Kepala Seksi Perkawinan, Perceraian, Perubahan Status Anak dan Pewarganegaraan d. Kepala Bidang Pencatatan Sipil e. Kepala Dinas f. Petugas Arsip g. Petugas Distribusi
6.	Jaminan pelayanan	Proses pelayanan dan produk layanan didukung oleh petugas yang berkompeten dibidang tugasnya dengan layanan yang terampil, cepat, tepat dan santun. Dengan jaminan pelayanan sertifikat ISO 9001 : 2015 Dan Nilai IKM sebesar 75,80 (ketegori BAIK)
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	a. Keamanan Produk di jamin keabsahannya b. Pengesahan dokumen persyaratan kependudukan sudah melalui verifikasi secara berjenjang oleh petugas yang telah ditetapkan c. Pelayanan dilakukan berdasarkan prosedur yang telah ditetapkan. d. Bebas dari praktek pungutan liar dan percaloan
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi Kinerja Pelayanan setiap 6 bln sekali dituangkan dalam dokumen laporan monitoring dan evaluasi kinerja semesteran

14. PENERBITAN KUTIPAN AKTA PENGESAHAN ANAK

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

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<p>1. Pencatatan pengesahan anak bagi Penduduk WNI diwilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia harus memenuhi persyaratan:</p> <ul style="list-style-type: none">a. kutipan akta kelahiran;b. kutipan akta perkawinan yang menerangkan terjadinya peristiwa perkawinan agama atau kepercayaan terhadap Tuhan Yang Maha Esa terjadi sebelum kelahiran anak;c. KK orang tua; dand. KTP-el. <p>2. Pencatatan pengesahan anak bagi Penduduk Orang Asing di wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia harus memenuhi persyaratan:</p> <ul style="list-style-type: none">a. kutipan akta kelahiran;b. kutipan akta perkawinan yang menerangkan terjadinya peristiwa perkawinan agama atau kepercayaan terhadap Tuhan Yang Maha Esa terjadi sebelum kelahiran anak;c. KK orang tua; dand. Dokumen Perjalanan bagi ayah atau ibu Orang Asing.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none">a. Pemohon mengambil nomor antrian dan membawa persyaratan yang ditentukanb. Petugas front office memanggil pemohon sesuai nomor antrian,c. Pemohon menyerahkan persyaratan sekaligus verifikasi

		<p>kelengkapan berkas oleh front office</p> <p>d. Pemohon menunggu di ruang tunggu sementara proses penerbitan berlangsung</p> <p>e. Petugas menyerahkan dokumen kepada pemohon</p> <p>f. Pemohon menerima Kutipan Akta Pengesahan Anak</p>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) hari
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya (Gratis)
5.	Produk Pelayanan	Kutipan Akta Pengesahan Anak
6.	Penanganan Aduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menyampaikan secara langsung 2. Kotak saran 3. Website: disdukcapil.banjarkota.go.id 4. Telepon :(0265) 2733413 5. Email: disdukcapilkotabanjar@gmail.com 6. Form Survei Indeks Kepuasan Masyarakat

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

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; b. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 Tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana diubah dengan Undang - Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan atas Undang - Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Pelaksanaan Undang -

		<p>Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administasi Kependudukan</p> <p>c. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</p> <p>d. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 182);</p> <p>e. Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 189, tambahan Lemabaran Negara Republik Indonesia Nomor 5348);</p> <p>f. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 109 Tahun 2010 Tentang Formulir dan Buku yang digunakan Dalam Administrasi Kependudukan;</p> <p>g. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 tentang Pelaksanaan Tata Cara Penerbitan Dokumen Administrasi Kependudukan;</p> <p>h. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 102 Tahun 2018 Tentang Spesifikasi Blanko Dokumen Kependudukan;</p> <p>i. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 11 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Sertifikat Elektronik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 tahu 1238);</p> <p>j. Peraturan Daerah Kota Banjar Nomor 03 Tahun 2017</p>
--	--	--

		tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> a. ATK b. Blanko dan Formulir Pencatatan Sipil c. Personal Computer (PC) d. Printer e. Server f. Aplikasi SIAK g. Meja dan Kursi Pelayanan h. Kursi Tunggu i. Lemari arsip j. Sound System k. Jaringan Instalasi Listrik l. Jaringan Instalasi SIAK m. Papan pengumuman n. AC o. Tempat parkir p. Mobil Pelayanan Keliling q. Kendaraan operasional roda 2 r. Toilet dan kamar mandi s. Sarana Ibadah t. Kotak saran/Pengaduan u. Web Site Disdukpil v. Kotak P3K
3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. SMA/D3/S-I b. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku c. Memiliki Kompetensi dibidang tugasnya d. Pranata Komputer bersertifikat ADB e. Pernah Mengikuti pelatihan Operator SIAK bagi Operator f. Mampu bekerja dalam Tim

4.	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> a. Dilaksanakan oleh Satuan Pengawasan Internal (SPIP Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Banjar berdasarkan SK Kepala Dinas) b. Pelaksanaan pengawasan dilaksanakan setiap bulan c. Adanya Rekomendasi hasil pengawasan
5.	Jumlah pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Petugas pelayanan b. Petugas Operator Komputer c. Kepala Seksi Perkawinan, Perceraian, Perubahan Status Anak dan Pewarganegaraan d. Kepala Bidang Pencatatan Sipil e. Kepala Dinas f. Petugas Arsip g. Petugas Distribusi
6.	Jaminan pelayanan	<p>Proses pelayanan dan produk layanan didukung oleh petugas yang berkompeten dibidang tugasnya dengan layanan yang terampil, cepat, tepat dan santun.</p> <p>Dengan jaminan pelayanan sertifikat ISO 9001 : 2015</p> <p>Dan Nilai IKM sebesar 75,80 (ketegori BAIK)</p>
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Keamanan Produk di jamin keabsahannya b. Pengesahan dokumen persyaratan kependudukan sudah melalui verifikasi secara berjenjang oleh petugas yang telah ditetapkan c. Pelayanan dilakukan berdasarkan prosedur yang telah ditetapkan. d. Bebas dari praktek pungutan liar dan percaloan
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	<p>Evaluasi Kinerja Pelayanan setiap 6 bln sekali dituangkan dalam dokumen laporan monitoring dan evaluasi kinerja semesteran</p>

15. PENCATATAN PERUBAHAN NAMA

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

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	Pencatatan perubahan nama Penduduk harus memenuhi persyaratan: a. salinan penetapan pengadilan negeri; b. kutipan akta Pencatatan Sipil; c. KK; d. KTP-el; dan e. Dokumen Perjalanan bagi Orang Asing.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	a. Pemohon mengambil nomor antrian dan membawa persyaratan yang ditentukan b. Petugas front office memanggil pemohon sesuai nomor antrian, c. Pemohon menyerahkan persyaratan sekaligus verifikasi kelengkapan berkas oleh front office d. Pemohon menunggu di ruang tunggu sementara proses penerbitan berlangsung e. Petugas menyerahkan dokumen kepada pemohon f. Pemohon menerima Catatan Pinggir Kutipan Akta Kelahiran
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) hari
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya (Gratis)
5.	Produk Pelayanan	Catatan Pinggir Kutipan Akta Kelahiran
6.	Penanganan Aduan, Saran dan Masukan	1. Menyampaikan secara langsung 2. Kotak saran 3. Website: disdukcapil.banjarkota.go.id 4. Telepon :(0265) 2733413

		5. Email: disdukcapilkotabajar@gmail.com 6. Form Survei Indeks Kepuasan Masyarakat
--	--	---

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

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<p>a. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;</p> <p>b. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 Tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana diubah dengan Undang - Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan atas Undang - Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administasi Kependudukan</p> <p>c. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</p> <p>d. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 182);</p> <p>e. Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 189, tambahan Lemabaran Negara Republik</p>

		<p>Indonesia Nomor 5348);</p> <p>f. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 109 Tahun 2010 Tentang Formulir dan Buku yang digunakan Dalam Administrasi Kependudukan;</p> <p>g. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 tentang Pelaksanaan Tata Cara Penerbitan Dokumen Administrasi Kependudukan;</p> <p>h. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 102 Tahun 2018 Tentang Spesifikasi Blanko Dokumen Kependudukan;</p> <p>i. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 11 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Sertifikat Elektronik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 tahu 1238);</p> <p>j. Peraturan Daerah Kota Banjar Nomor 03 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan</p>
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<p>a. ATK</p> <p>b. Blanko dan Formulir Pencatatan Sipil</p> <p>c. Personal Computer (PC)</p> <p>d. Printer</p> <p>e. Server</p> <p>f. Aplikasi SIAK</p> <p>g. Meja dan Kursi Pelayanan</p> <p>h. Kursi Tunggu</p> <p>i. Lemari arsip</p> <p>j. Sound System</p> <p>k. Jaringan Inatalasi Listrik</p> <p>l. Jaringan Instalasi SIAK</p> <p>m. Papan pengumuman</p>

		<ul style="list-style-type: none"> n. AC o. Tempat parkir p. Mobil Pelayanan Keliling q. Kendaraan operasional roda 2 r. Toilet dan kamar mandi s. Sarana Ibadah t. Kotak saran/Pengaduan u. Web Site Disdukpil v. Kotak P3K
3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. SMA/D3/S-I b. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku c. Memiliki Kompetensi dibidang tugasnya d. Pranata Komputer bersertifikat ADB e. Pernah Mengikuti pelatihan Operator SIAK bagi Operator f. Mampu bekerja dalam Tim
4.	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> a. Dilaksanakan oleh Satuan Pengawasan Internal (SPIP Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Banjar berdasarkan SK Kepala Dinas) b. Pelaksanaan pengawasan dilaksanakan setiap bulan c. Adanya Rekomendasi hasil pengawasan
5.	Jumlah pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Petugas pelayanan b. Petugas Operator Komputer c. Kepala Seksi Perkawinan, Perceraian, Perubahan Status Anak dan Pewarganegaraan d. Kepala Bidang Pencatatan Sipil e. Kepala Dinas f. Petugas Arsip g. Petugas Distribusi
6.	Jaminan pelayanan	<p>Proses pelayanan dan produk layanan didukung oleh petugas yang berkompeten dibidang tugasnya dengan layanan yang terampil, cepat, tepat dan santun.</p> <p>Dengan jaminan pelayanan sertifikat ISO 9001 : 2015</p>

		Dan Nilai IKM sebesar 75,80 (ketegori BAIK)
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Keamanan Produk di jamin keabsahannya b. Pengesahan dokumen persyaratan kependudukan sudah melalui verifikasi secara berjenjang oleh petugas yang telah ditetapkan c. Pelayanan dilakukan berdasarkan prosedur yang telah ditetapkan. d. Bebas dari praktek pungutan liar dan percaloan
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi Kinerja Pelayanan setiap 6 bln sekali dituangkan dalam dokumen laporan monitoring dan evaluasi kinerja semesteran

16. PENCATATAN PERUBAHAN STATUS KEWARGANEGARAAN

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

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<p>Pencatatan perubahan status kewarganegaraan dari warga negara asing menjadi WNI di wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia harus memenuhi persyaratan:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. petikan Keputusan Presiden tentang pewarganegaraan dan berita acara pengucapan sumpah atau pernyataan janji setia atau petikan Keputusan Menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang hukum tentang perubahan status kewarganegaraan; b. kutipan akta Pencatatan Sipil; c. KK; d. KTP-el; dan e. Dokumen Perjalanan. <p>Pelaporan anak yang telah memilih kewarganegaraan Republik Indonesia harus memenuhi persyaratan:</p>

		<ul style="list-style-type: none"> a. Keputusan Menteri yang menyelenggarakan pemerintahan di bidang hukum tentang perubahan status kewarganegaraan; b. kutipan akta Pencatatan Sipil; KK bagi Penduduk WNI; dan c. KTP-el bagi Penduduk WNI.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> a. Pemohon mengambil nomor antrian dan membawa persyaratan yang ditentukan b. Petugas front office memanggil pemohon sesuai nomor antrian, c. Pemohon menyerahkan persyaratan sekaligus verifikasi kelengkapan berkas oleh front office d. Pemohon menunggu di ruang tunggu sementara proses penerbitan berlangsung e. Petugas menyerahkan dokumen kepada pemohon f. Pemohon menerima Catatan Pinggir Kutipan Akta Kelahiran
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) hari
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya (Gratis)
5.	Produk Pelayanan	Catatan Pinggir Kutipan Akta Kelahiran
6.	Penanganan Aduan, Saran dan Masukan	<ul style="list-style-type: none"> 1. Menyampaikan secara langsung 2. Kotak saran 3. Website: disdukcapil.banjarkota.go.id 4. Telepon :(0265) 2733413 5. Email: disdukcapilkotabanjar@gmail.com 6. Form Survei Indeks Kepuasan Masyarakat

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

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<p>a. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;</p> <p>b. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 Tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana diubah dengan Undang - Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan atas Undang - Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administasi Kependudukan</p> <p>c. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</p> <p>d. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 182);</p> <p>e. Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 189, tambahan Lemabaran Negara Republik Indonesia Nomor 5348);</p> <p>f. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 109 Tahun 2010 Tentang Formulir dan Buku yang digunakan Dalam Administrasi Kependudukan;</p>

		<p>g. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 tentang Pelaksanaan Tata Cara Penerbitan Dokumen Administrasi Kependudukan;</p> <p>h. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 102 Tahun 2018 Tentang Spesifikasi Blanko Dokumen Kependudukan;</p> <p>i. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 11 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Sertifikat Elektronik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 tahu 1238);</p> <p>j. Peraturan Daerah Kota Banjar Nomor 03 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan</p>
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<p>a. ATK</p> <p>b. Blanko dan Formulir Pencatatan Sipil</p> <p>c. Personal Computer (PC)</p> <p>d. Printer</p> <p>e. Server</p> <p>f. Aplikasi SIAK</p> <p>g. Meja dan Kursi Pelayanan</p> <p>h. Kursi Tunggu</p> <p>i. Lemari arsip</p> <p>j. Sound System</p> <p>k. Jaringan Instalasi Listrik</p> <p>l. Jaringan Instalasi SIAK</p> <p>m. Papan pengumuman</p> <p>n. AC</p> <p>o. Tempat parkir</p> <p>p. Mobil Pelayanan Keliling</p> <p>q. Kendaraan operasional roda 2</p> <p>r. Toilet dan kamar mandi</p> <p>s. Sarana Ibadah</p>

		<ul style="list-style-type: none"> t. Kotak saran/Pengaduan u. Web Site Disdukpil v. Kotak P3K
3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. SMA/D3/S-I b. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku c. Memiliki Kompetensi dibidang tugasnya d. Pranata Komputer bersertifikat ADB e. Pernah Mengikuti pelatihan Operator SIAK bagi Operator f. Mampu bekerja dalam Tim
4.	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> a. Dilaksanakan oleh Satuan Pengawasan Internal (SPIP Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Banjar berdasarkan SK Kepala Dinas) b. Pelaksanaan pengawasan dilaksanakan setiap bulan c. Adanya Rekomendasi hasil pengawasan
5.	Jumlah pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Petugas pelayanan b. Petugas Operator Komputer c. Kepala Seksi Perkawinan, Perceraian, Perubahan Status Anak dan Pewarganegaraan d. Kepala Bidang Pencatatan Sipil e. Kepala Dinas f. Petugas Arsip g. Petugas Distribusi
6.	Jaminan pelayanan	<p>Proses pelayanan dan produk layanan didukung oleh petugas yang berkompeten dibidang tugasnya dengan layanan yang terampil, cepat, tepat dan santun.</p> <p>Dengan jaminan pelayanan sertifikat ISO 9001 : 2015</p> <p>Dan Nilai IKM sebesar 75,80 (ketegori BAIK)</p>
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Keamanan Produk di jamin keabsahannya b. Pengesahan dokumen persyaratan kependudukan sudah melalui verifikasi secara berjenjang oleh petugas yang telah ditetapkan

		<p>c. Pelayanan dilakukan berdasarkan prosedur yang telah ditetapkan.</p> <p>d. Bebas dari praktek pungutan liar dan percaloan</p>
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi Kinerja Pelayanan setiap 6 bln sekali dituangkan dalam dokumen laporan monitoring dan evaluasi kinerja semesteran

17. PENCATATAN PERISTIWA PENTING LAINNYA

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

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<p>Pencatatan peristiwa penting lainnya bagi penduduk harus memenuhi persyaratan :</p> <p>a. Salinan penetapan pengadilan negeri tentang peristiwa penting lainnya</p> <p>b. Kutipan akta Pencatatan Sipil;</p> <p>c. KK; dan</p> <p>d. KTP-el</p>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>a. Pemohon mengambil nomor antrian dan membawa persyaratan yang ditentukan</p> <p>b. Petugas front office memanggil pemohon sesuai nomor antrian,</p> <p>c. Pemohon menyerahkan persyaratan sekaligus verifikasi kelengkapan berkas oleh front office</p> <p>d. Pemohon menunggu di ruang tunggu sementara proses penerbitan berlangsung</p> <p>e. Petugas menyerahkan dokumen kepada pemohon</p> <p>f. Pemohon menerima Catatan Pinggir Kutipan Akta Kelahiran</p>

3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) hari
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya (Gratis)
5.	Produk Pelayanan	Catatan Pinggir Kutipan Akta Kelahiran
6.	Penanganan Aduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menyampaikan secara langsung 2. Kotak saran 3. Website: disdukcapil.banjarkota.go.id 4. Telepon :(0265) 2733413 5. Email: disdukcapilkotabanjar@gmail.com 6. Form Survei Indeks Kepuasan Masyarakat

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

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; b. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 Tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana diubah dengan Undang - Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan atas Undang - Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administasi Kependudukan c. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;

		<p>d. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 182);</p> <p>e. Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 189, tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5348);</p> <p>f. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 109 Tahun 2010 Tentang Formulir dan Buku yang digunakan Dalam Administrasi Kependudukan;</p> <p>g. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 tentang Pelaksanaan Tata Cara Penerbitan Dokumen Administrasi Kependudukan;</p> <p>h. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 102 Tahun 2018 Tentang Spesifikasi Blanko Dokumen Kependudukan;</p> <p>i. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 11 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Sertifikat Elektronik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 tahu 1238);</p> <p>j. Peraturan Daerah Kota Banjar Nomor 03 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan</p>
<p>2.</p>	<p>Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas</p>	<p>a. ATK</p> <p>b. Blanko dan Formulir Pencatatan Sipil</p> <p>c. Personal Computer (PC)</p> <p>d. Printer</p>

		<ul style="list-style-type: none"> e. Server f. Aplikasi SIAK g. Meja dan Kursi Pelayanan h. Kursi Tunggu i. Lemari arsip j. Sound System k. Jaringan Instalasi Listrik l. Jaringan Instalasi SIAK m. Papan pengumuman n. AC o. Tempat parkir p. Mobil Pelayanan Keliling q. Kendaraan operasional roda 2 r. Toilet dan kamar mandi s. Sarana ibadah t. Kotak saran/Pengaduan u. Web Site Disdukpil v. Kotak P3K
3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. SMA/D3/S-I b. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku c. Memiliki Kompetensi dibidang tugasnya d. Pranata Komputer bersertifikat ADB e. Pernah Mengikuti pelatihan Operator SIAK bagi Operator f. Mampu bekerja dalam Tim
4.	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> a. Dilaksanakan oleh Satuan Pengawasan Internal (SPIP Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Banjar berdasarkan SK Kepala Dinas) b. Pelaksanaan pengawasan dilaksanakan setiap bulan c. Adanya Rekomendasi hasil pengawasan
5.	Jumlah pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Petugas pelayanan b. Petugas Operator Komputer c. Kepala Seksi Perkawinan, Perceraian, Perubahan Status Anak dan Pewarganegaraan

		<ul style="list-style-type: none"> d. Kepala Bidang Pencatatan Sipil e. Kepala Dinas f. Petugas Arsip g. Petugas Distribusi
6.	Jaminan pelayanan	<p>Proses pelayanan dan produk layanan didukung oleh petugas yang berkompeten dibidang tugasnya dengan layanan yang terampil, cepat, tepat dan santun.</p> <p>Dengan jaminan pelayanan sertifikat ISO 9001 : 2015</p> <p>Dan Nilai IKM sebesar 75,80 (ketegori BAIK)</p>
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Keamanan Produk di jamin keabsahannya b. Pengesahan dokumen persyaratan kependudukan sudah melalui verifikasi secara berjenjang oleh petugas yang telah ditetapkan c. Pelayanan dilakukan berdasarkan prosedur yang telah ditetapkan. d. Bebas dari praktek pungutan liar dan percaloan
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	<p>Evaluasi Kinerja Pelayanan setiap 6 bln sekali dituangkan dalam dokumen laporan monitoring dan evaluasi kinerja semesteran</p>

18. PEMBETULAN DAN PEMBATALAN AKTA PENCATATAN SIPIL

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

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<p>Pembetulan Akta Pencatatan Sipil harus memenuhi persyaratan :</p> <ol style="list-style-type: none">Dokumen autentik yang menjadi persyaratan pembuatan akta Pencatatan Sipil ;Kutipan akta Pencatatan Sipil dimana terdapat kesalahan tulis redaksional. <p>Pencatatan Pembatalan akta Pencatatan Sipil bagi penduduk harus memenuhi persyaratan :</p> <ol style="list-style-type: none">Salinan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hokum tetap;kutipan akta Pencatatan Sipil yang dibatalkan;KK; danKTP-el
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none">Pemohon mengambil nomor antrian dan membawa persyaratan yang ditentukanPetugas front office memanggil pemohon sesuai nomor antrian,Pemohon menyerahkan persyaratan sekaligus verifikasi kelengkapan berkas oleh front officePemohon menunggu di ruang tunggu sementara proses penerbitan berlangsungPetugas menyerahkan dokumen kepada pemohonPemohon menerima dokumen
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) hari
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya (Gratis)

5.	Produk Pelayanan	Pembetulan Akta : Petikan Akta Pencatatan Sipil, KK dan KTP-el Pembatalan Akta : KK dan KTP-el
6.	Penanganan Aduan, Saran dan Masukan	1. Menyampaikan secara langsung 2. Kotak saran 3. Website: disdukcapil.banjarkota.go.id 4. Telepon :(0265) 2733413 5. Email: disdukcapilkotabanjar@gmail.com 6. Form Survei Indeks Kepuasan Masyarakat

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 sebagaimana diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; b. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 Tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana diubah dengan Undang - Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan atas Undang - Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administasi Kependudukan c. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; d. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang

		<p>Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 182);</p> <p>e. Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 189, tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5348);</p> <p>f. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 109 Tahun 2010 Tentang Formulir dan Buku yang digunakan Dalam Administrasi Kependudukan;</p> <p>g. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 tentang Pelaksanaan Tata Cara Penerbitan Dokumen Administrasi Kependudukan;</p> <p>h. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 102 Tahun 2018 Tentang Spesifikasi Blanko Dokumen Kependudukan;</p> <p>i. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 11 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Sertifikat Elektronik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 tahu 1238);</p> <p>j. Peraturan Daerah Kota Banjar Nomor 03 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan</p>
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<p>a. ATK</p> <p>b. Blanko dan Formulir Pencatatan Sipil</p> <p>c. Personal Computer (PC)</p> <p>d. Printer</p> <p>e. Server</p>

		<ul style="list-style-type: none"> f. Aplikasi SIAK g. Meja dan Kursi Pelayanan h. Kursi Tunggu i. Lemari arsip j. Sound System k. Jaringan Instalasi Listrik l. Jaringan Instalasi SIAK m. Papan pengumuman n. AC o. Tempat parkir p. Mobil Pelayanan Keliling q. Kendaraan operasional roda 2 r. Toilet dan kamar mandi s. Sarana ibadah t. Kotak saran/Pengaduan u. Web Site Disdukpil v. Kotak P3K
3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. SMA/D3/S-I b. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku c. Memiliki Kompetensi dibidang tugasnya d. Pranata Komputer bersertifikat ADB e. Pernah Mengikuti pelatihan Operator SIAK bagi Operator f. Mampu bekerja dalam Tim
4.	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> a. Dilaksanakan oleh Satuan Pengawasan Internal (SPIP Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Banjar berdasarkan SK Kepala Dinas) b. Pelaksanaan pengawasan dilaksanakan setiap bulan c. Adanya Rekomendasi hasil pengawasan
5.	Jumlah pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Petugas pelayanan b. Petugas Operator Komputer c. Kepala Seksi Perkawinan, Perceraian, Perubahan Status Anak dan Pewarganegaraan d. Kepala Bidang Pencatatan Sipil

		<ul style="list-style-type: none"> e. Kepala Dinas f. Petugas Arsip g. Petugas Distribusi
6.	Jaminan pelayanan	<p>Proses pelayanan dan produk layanan didukung oleh petugas yang berkompeten dibidang tugasnya dengan layanan yang terampil, cepat, tepat dan santun.</p> <p>Dengan jaminan pelayanan sertifikat ISO 9001 : 2015</p> <p>Dan Nilai IKM sebesar 75,80 (ketegori BAIK)</p>
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Keamanan Produk di jamin keabsahannya b. Pengesahan dokumen persyaratan kependudukan sudah melalui verifikasi secara berjenjang oleh petugas yang telah ditetapkan c. Pelayanan dilakukan berdasarkan prosedur yang telah ditetapkan. d. Bebas dari praktek pungutan liar dan percaloan
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi Kinerja Pelayanan setiap 6 bln sekali dituangkan dalam dokumen laporan monitoring dan evaluasi kinerja semesteran

19. LEGALISASI DOKUMEN KEPENDUDUKAN

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

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	Legalisasi dokumen harus memenuhi persyaratan : a. Dokumen yang akan dilegalisasi (asli dan fotocopy)
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	a. Pemohon mendatangi petugas khusus legalisasi dan menyerahkan dokumen b. Pemohon menunggu di ruang tunggu sementara proses legalisasi berlangsung c. Petugas menyerahkan dokumen kepada pemohon d. Pemohon menerima legalisasi dokumen kependudukan
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) hari
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya (Gratis)
5.	Produk Pelayanan	Legalisasi dokumen kependudukan
6.	Penanganan Aduan, Saran dan Masukan	1. Menyampaikan secara langsung 2. Kotak saran 3. Website: disdukcapil.banjarkota.go.id 4. Telepon :(0265) 2733413 5. Email: disdukcapilkotabanjara@gmail.com 6. Form Survei Indeks Kepuasan Masyarakat

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 sebagaimana diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23

		<p>Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;</p> <p>b. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 Tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana diubah dengan Undang - Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan atas Undang - Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administasi Kependudukan</p> <p>c. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</p> <p>d. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 182);</p> <p>e. Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 189, tambahan Lemabaran Negara Republik Indonesia Nomor 5348);</p> <p>f. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 109 Tahun 2010 Tentang Formulir dan Buku yang digunakan Dalam Administrasi Kependudukan;</p> <p>g. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 tentang Pelaksanaan Tata Cara Penerbitan Dokumen Administrasi Kependudukan;</p> <p>h. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 102 Tahun 2018 Tentang Spesifikasi Blanko Dokumen</p>
--	--	--

		<p>Kependudukan;</p> <p>i. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 11 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Sertifikat Elektronik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 tahun 1238);</p> <p>j. Peraturan Daerah Kota Banjar Nomor 03 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan</p>
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<p>a. ATK</p> <p>b. Blanko dan Formulir Pencatatan Sipil</p> <p>c. Personal Computer (PC)</p> <p>d. Printer</p> <p>e. Server</p> <p>f. Aplikasi SIAK</p> <p>g. Meja dan Kursi Pelayanan</p> <p>h. Kursi Tunggu</p> <p>i. Lemari arsip</p> <p>j. Sound System</p> <p>k. Jaringan Instalasi Listrik</p> <p>l. Jaringan Instalasi SIAK</p> <p>m. Papan pengumuman</p> <p>n. AC</p> <p>o. Tempat parkir</p> <p>p. Mobil Pelayanan Keliling</p> <p>q. Kendaraan operasional roda 2</p> <p>r. Toilet dan kamar mandi</p> <p>s. Sarana Ibadah</p> <p>t. Kotak saran/Pengaduan</p> <p>u. Web Site Disdukpil</p> <p>v. Kotak P3K</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>a. SMA/D3/S-I</p> <p>b. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku</p>

		<ul style="list-style-type: none"> c. Memiliki Kompetensi dibidang tugasnya d. Pranata Komputer bersertifikat ADB e. Pernah Mengikuti pelatihan Operator SIAK bagi Operator f. Mampu bekerja dalam Tim
4.	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> a. Dilaksanakan oleh Satuan Pengawasan Internal (SPIP Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Banjar berdasarkan SK Kepala Dinas) b. Pelaksanaan pengawasan dilaksanakan setiap bulan c. Adanya Rekomendasi hasil pengawasan
5.	Jumlah pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> h. Petugas pelayanan i. Petugas Operator Komputer j. Kepala Seksi Perkawinan, Perceraian, Perubahan Status Anak dan Pewarganegaraan k. Kepala Bidang Pencatatan Sipil l. Kepala Dinas m. Petugas Arsip n. Petugas Distribusi
6.	Jaminan pelayanan	<p>Proses pelayanan dan produk layanan didukung oleh petugas yang berkompeten dibidang tugasnya dengan layanan yang terampil, cepat, tepat dan santun.</p> <p>Dengan jaminan pelayanan sertifikat ISO 9001 : 2015</p> <p>Dan Nilai IKM sebesar 75,80 (ketegori BAIK)</p>
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Keamanan Produk di jamin keabsahannya b. Pengesahan dokumen persyaratan kependudukan sudah melalui verifikasi secara berjenjang oleh petugas yang telah ditetapkan c. Pelayanan dilakukan berdasarkan prosedur yang telah ditetapkan. d. Bebas dari praktek pungutan liar dan percaloan
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	<p>Evaluasi Kinerja Pelayanan setiap 6 bln sekali dituangkan dalam dokumen laporan monitoring dan evaluasi kinerja semesteran</p>

