



PEMERINTAH KOTA PALOPO
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

Jl. K.H.M Hasyim No.5 Telp. 0471-24659 Kota Palopo

KEPUTUSAN

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PALOPO
NOMOR : 470/25.a/ DKPS/IV/ 2022

TENTANG

PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PALOPO

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA PALOPO

- 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 pada huruf a, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas tentang Penetapan Standar pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palopo;
- 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 2011 Tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan;
4. 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;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
6. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan;
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan;
8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 108 Tahun 2019 Tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;
9. Peraturan Daerah Kota Palopo Nomor 4 tahun 2017 Tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2013 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan di Kota Palopo;
10. Surat Edaran Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Nomor 470/13287/Dukcapil Tanggal 28 September 2021 Tentang Jenis Layanan, Persyaratan dan Penjelasan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil.

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : **PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PALOPO**

KESATU : Komponen standar pelayanan meliputi;

1. Persyaratan Pelayanan;
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur;
3. Jangka Waktu Pelayanan;
4. Biaya/Tarif;
5. Produk Layanan;
6. Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan;
7. Dasar Hukum;
8. Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas;
9. Kompetensi Pelaksana;
10. Pengawasan Internal;
11. Jumlah pelaksana;
12. Jaminan Pelayanan;
13. Jaminan Keamanan Pelayanan;
14. Evaluasi Kinerja Pelaksana;

KEDUA : Uraian Komponen Standar Pelayanan Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palopo sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU dengan rincian sebagaimana tercantum dalam lampiran yang tidak terpisahkan dari Keputusan ini;

KETIGA : Jenis pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU adalah:

01. Pencatatan Biodata WNI Dalam Wilayah NKRI
02. Pencatatan Biodata WNI Di Luar Wilayah NKRI
03. Pencatatan Biodata Orang Asing (OA)
04. Penerbitan Kartu Keluarga Baru Karena Membentuk Keluarga Baru
05. Penerbitan Kartu Keluarga Baru Karena Penggantian Kepala Keluarga (kematian kepala keluarga)
06. Penerbitan Kartu Keluarga Baru Karena Pisah KK Dalam 1 (Satu) Alamat
07. Penerbitan Kartu Keluarga Karena Perubahan Data
08. Penerbitan Kartu Keluarga Karena Hilang/Rusak
09. Penerbitan KTP-el Baru Untuk WNI
10. Penerbitan KTP-el Baru karena Pindah, Perubahan Data, Rusak dan Hilang Untuk WNI
11. Penerbitan KTP-el Baru Untuk Orang Asing (OA)
12. Penerbitan KTP-el Baru karena Pindah, Perubahan Data, Rusak, Hilang dan Perpanjangan Untuk Orang Asing (OA)
13. Penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA) Baru Untuk Anak WNI
14. Penerbitan KIA Baru Untuk Anak Orang Asing (OA)
15. Perpindahan Penduduk WNI Dalam NKRI
16. Perpindahan Penduduk Orang Asing ITAP Dalam NKRI
17. Perpindahan Penduduk Orang Asing ITAS Dalam NKRI
18. Perpindahan Penduduk WNI Keluar Wilayah NKRI
19. Perpindahan Penduduk WNI Datang Dari Luar Negeri
20. Pendaftaran Bagi Orang Asing ITAS Datang Dari Luar Wilayah NKRI
21. Pencatatan Kelahiran WNI Dalam Wilayah NKRI
22. Pencatatan Kelahiran Orang Asing
23. Pencatatan Lahir Mati
24. Pencatatan Kematian Dalam Wilayah NKRI
25. Pencatatan Perkawinan WNI Dalam Wilayah NKRI
26. Pencatatan Perkawinan Orang Asing Di Wilayah NKRI
27. Pencatatan Pembatalan Perkawinan
28. Pencatatan Perceraian

29. Pencatatan Pembatalan Perceraian
30. Pencatatan Pengangkatan Anak di Wilayah NKRI
31. Pencatatan Pengakuan anak di wilayah NKRI
32. Pencatatan Pengakuan anak yang dilahirkan di luar perkawinan yang sah menurut hukum/ kepercayaan terhadap Tuhan Yang Maha Esa di wilayah NKRI
33. Pencatatan Pengesahan anak bagi Penduduk WNI di wilayah NKRI
34. Pencatatan Pengesahan anak bagi Penduduk OA di wilayah NKRI
35. Pencatatan pengesahan anak Penduduk yang dilahirkan sebelum orang tuanya melaksanakan perkawinan sah menurut hukum agama atau kepercayaan terhadap Tuhan Yang Maha Esa di wilayah NKRI
36. Pencatatan perubahan nama Penduduk
37. Pencatatan Peristiwa Penting lainnya bagi Penduduk
38. Pencatatan pembetulan akta Pencatatan Sipil dengan permohonan dari subjek akta di wilayah NKRI
39. Pencatatan pembatalan akta Pencatatan Sipil bagi Penduduk
40. Pencatatan Pembatalan Akta Pencatatan Sipil Tanpa Melalui Penetapan Pengadilan/Contrarius Actus
41. Pencatatan Perubahan Status Kewarganegaraan WNA menjadi WNI di wilayah NKRI
42. Pencatatan Anak yang lahir dari perkawinan campuran atau Anak Berkewarganegaraan Ganda (ABG):
43. Pencatatan Perubahan status kewarganegaraan WNI menjadi WNA
44. Legalisasi Dokumen Kependudukan

KEEMPAT : Segala biaya yang diperlukan sebagai akibat diberlakukannya Keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Tahun Anggaran 2022;

KELIMA : Dengan terbitnya Surat Keputusan ini maka Surat Keputusan Nomor : 470/27/DKPS/II/2020 Tentang Penetapan Standar Pelayanan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Palopo sudah tidak berlaku lagi., dengan ketentuan apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di: Palopo

Pada Tanggal : 04 April 2022

Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan
Sipil Kota Palopo



Dra. Hj. Besse Nur Asia, AZ.

Pangkat: Pembina Tingkat I

NIP : 19660905 198903 2 014

Lampiran : Keputusan Kepala Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil
 Kota Palopo
 Nomor : Nomor : 470 / 25.a /DKPS/ IV / 2022
 Tentang : Penetapan Standar Pelayanan

PENDAFTARAN PENDUDUK

1. PENCATATAN BIODATA WNI DALAM WILAYAH NKRI

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

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	(1) Surat pengantar (asli) dari rukun tetangga dan rukun warga atau yang disebut dengan nama lain; (2) Fotokopi dokumen atau bukti Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting; dan (3) Fotokopi bukti pendidikan terakhir.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	a. WNI mengisi F.1.01; b. WNI menyerahkan surat pengantar RT dan RW (tidak diperlukan untuk anak yang baru lahir dengan orang tua yang sudah terdaftar dalam database kependudukan); c. WNI menyerahkan fotokopi dokumen atau bukti peristiwa kependudukan dan peristiwa penting (seperti paspor, surat keterangan lahir dari RS/ Puskesmas/ Klinik); d. WNI menyerahkan fotokopi bukti Pendidikan terakhir (ijazah); e. Apabila huruf c dan huruf d tidak dimiliki, maka WNI mengisi F.1.04 Surat Pernyataan Tidak Memiliki Dokumen Kependudukan; f. WNI menyerahkan surat pernyataan (asli) tidak keberatan dari pemilik rumah apabila menumpang KK, menyewa rumah, kontrak dan kost; g. Dinas menerbitkan Biodata. Dalam hal Biodata diminta oleh penduduk, Dinas memberikan Biodatanya. Catatan: Untuk pelayanan online/Daring, persyaratan yang discan/difoto untuk diunggah harus aslinya h. Petugas pendaftaran menerima berkas dan melakukan verifikasi, setelah keseluruhan berkas sudah dinyatakan lengkap petugas melakukan pendaftaran dan membubuhkan paraf pada lembar monitoring; i. Petugas operator memvalidasi data dan melakukan penginputan data dilanjutkan dengan menerbitkan draft Kartu keluarga dan merekam dalam data base kependudukan; j. Petugas operator membubuhkan paraf pada berkas monitoring Kartu Keluarga setelah di proses oleh petugas operator; k. Kepala Seksi dan Kepala Bidang memeriksa berkas permohonan Kartu Keluarga dan apabila dinyatakan lengkap membubuhkan paraf pada lembar monitoring dan centang secara elektronik pada aplikasi SIAK; l. Kepala Dinas menandatangani dokumen Kartu Keluarga secara elektronik; m. Petugas operator melakukan pencetakan dokumen Kartu Keluarga selanjutnya diserahkan kepada petugas loket penyerahan; n. Petugas menyerahkan Kartu Keluarga kepada pemohon;

		Catatan: Untuk pelayanan online/Daring, persyaratan yang discan/difoto untuk diunggah harus aslinya;
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	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak saran 2. Website: disdukcapil.palopokota.go.id 3. Hp : 08114227373 4. Email: dukcapilpalopo7373@gmail.com 5. Form Survei Indeks Kepuasan Masyarakat <p>Mekanisme penanganan pengaduan saran dan masukan dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Cek di tempat 2. Koordinasi internal 3. Koordinasi eksternal 4. Tindak lanjut dan solusi permasalahan
7.	Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> a. Senin – Kamis : 08.00 - 15.00 WITA. b. Jum'at : 08.00 - 15.00 WITA c. Senin – Jum'at istirahat : 12.00 – 13.30 WITA. d. Hari Sabtu, Minggu dan hari besar nasional libur

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; b. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; c. Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Administarsi Kependudukan secara daring; d. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 Tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan presiden Nomor 96 tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata cara Pendaftaran Penduduk dan pencatatan Sipil; e. Peraturan Daerah Kota Palopo Nomor 4 Tahun 2017 Tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Administarsi Kependudukan di Kota Palopo.
2.	Sarana Prasarana dan/ atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> a. ATK b. Printer c. Komputer d. Telepon/Hp e. Meja/Kursi f. Jaringan Komunikasi Data g. Aplikasi SIAK
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> a. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi; b. Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif; c. Disiplin dan taat waktu pelayanan sesuai dengan etika dan SOP Pelayanan yang telah dibuat; d. Memahami teknis mengenai pelayanan kependudukan;

		e. Memahami peraturan perundang-undangan yang berlaku;
4.	Pengawasan Internal	Berjenjang mulai dari Kepala Seksi, Kepala Bidang dan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palopo;
5.	Jumlah Pelaksana	5 (orang) orang meliputi: - Petugas Pelayanan Pendaftaran; - Operator Komputer; - Petugas Verifikasi dan Validasi; - Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil; - Petugas Loker Penyerahan Dokumen;
6.	Jaminan Pelayanan	1. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP); 2. Adanya Kode Etik Pegawai; 3. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Apabila Kartu Keluarga (KK) sudah jadi namun belum diambil, akan disimpan terlebih dahulu dan pemohon akan dihubungi melalui panggilan telepon.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait program kegiatan dan pelayanan; 2. Melalui Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

2. PENCATATAN BIODATA WNI DI LUAR WILAYAH NKRI

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

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	(1) Fotokopi Dokumen Perjalanan Republik Indonesia; (2) Surat keterangan yang menunjuk domisili; (3) Fotokopi dokumen atau bukti Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting; dan (4) Fotokopi bukti pendidikan terakhir.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	a. WNI mengisi F-1.01; b. WNI menyerahkan fotokopi dokumen perjalanan Republik Indonesia (paspor/SPLP); c. WNI menyerahkan surat keterangan yang menunjuk domisili (surat keterangan dari instansi berwenang); d. WNI menyerahkan fotokopi bukti peristiwa kependudukan (surat keterangan lahir); e. WNI menyerahkan fotokopi bukti Pendidikan terakhir (ijazah); f. Petugas pendaftaran menerima berkas dan melakukan verifikasi, setelah keseluruhan berkas sudah dinyatakan lengkap petugas melakukan pendaftaran dan membubuhkan paraf pada lembar monitoring; g. Petugas operator memvalidasi data dan melakukan penginputan data dan merekam dalam data base kependudukan; h. Petugas operator membubuhkan paraf pada berkas monitoring setelah di proses oleh petugas operator; i. Kepala Seksi dan Kepala Bidang memeriksa berkas permohonan Kartu Keluarga dan apabila dinyatakan lengkap membubuhkan paraf pada lembar monitoring dan centang secara elektronik pada aplikasi SIAK; j. Kepala Dinas menandatangani dokumen Surat Pemberitahuan NIK (F-1.10) dan Biodata. secara elektronik;

		<p>k. Petugas menerbitkan Surat Pemberitahuan NIK (F-1.10) dan Biodata. selanjutnya diserahkan kepada petugas loket penyerahan;</p> <p>l. Petugas menyerahkan Surat Pemberitahuan NIK (F-1.10) dan Biodata kepada pemohon;</p> <p>Catatan: Untuk pelayanan online/Daring, persyaratan yang discan/difoto untuk diunggah harus aslinya;</p>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) Hari
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya (gratis)
5.	Produk Pelayanan	Surat Pemberitahuan NIK (F-1.10) dan Biodata.
6.	Penanganan Aduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak saran 2. Website: disdukcapil.palopokota.go.id 3. Hp : 08114227373 4. Email: dukcapilpalopo7373@gmail.com 5. Form Survei Indeks Kepuasan Masyarakat <p>Mekanisme penanganan pengaduan saran dan masukan dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Cek di tempat 2. Koordinasi internal 3. Koordinasi eksternal 4. Tindak lanjut dan solusi permasalahan
7.	Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> a. Senin – Kamis : 08.00 - 15.00 WITA. b. Jum'at : 08.00 - 15.00 WITA c. Senin – Jum'at istirahat : 12.00 – 13.30 WITA. d. Hari Sabtu, Minggu dan hari besar nasional libur

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; b. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; c. Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Administarsi Kependudukan secara daring; d. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 Tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan presiden Nomor 96 tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata cara Pendaftaran Penduduk dan pencatatan Sipil; e. Peraturan Daerah Kota Palopo Nomor 4 Tahun 2017 Tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Administarsi Kependudukan di Kota Palopo.
2.	Sarana Prasarana dan/ atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> a. ATK b. Printer c. Komputer d. Telepon/Hp e. Meja/Kursi f. Jaringan Komunikasi Data

		g. Aplikasi SIAK
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi; b. Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif; c. Disiplin dan taat waktu pelayanan sesuai dengan etika dan SOP Pelayanan yang telah dibuat; d. Memahami teknis mengenai pelayanan kependudukan; e. Memahami peraturan perundang-undangan yang berlaku;
4.	Pengawasan Internal	Berjenjang mulai dari Kepala Seksi, Kepala Bidang dan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palopo;
5.	Jumlah Pelaksana	5 (orang) orang meliputi: - Petugas Pelayanan Pendaftaran; - Operator Komputer; - Petugas Verifikasi dan Validasi; - Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil; - Petugas Loker Penyerahan Dokumen;
6.	Jaminan Pelayanan	1. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP); 2. Adanya Kode Etik Pegawai; 3. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Apabila Surat Pemberitahuan NIK (F-1.10) dan Biodata sudah jadi namun belum diambil, akan disimpan terlebih dahulu dan pemohon akan dihubungi melalui panggilan telepon.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait program kegiatan dan pelayanan; 2. Melalui Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

3. PENCATATAN BIODATA ORANG ASING

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

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	(1) Fotokopi Dokumen Perjalanan; dan (2) Fotokopi kartu izin tinggal terbatas atau izin tinggal tetap.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	a. OA mengisi F-1.01; b. OA menyerahkan fotokopi dokumen perjalanan (paspor); c. OA menyerahkan fotokopi KITAS atau KITAP; d. Petugas pendaftaran menerima berkas dan melakukan verifikasi, setelah keseluruhan berkas sudah dinyatakan lengkap petugas melakukan pendaftaran dan membubuhkan paraf pada lembar monitoring; e. Petugas operator memvalidasi data dan melakukan penginputan data dan merekam dalam data base kependudukan; f. Petugas operator membubuhkan paraf pada berkas monitoring setelah di proses oleh petugas operator; g. Kepala Seksi dan Kepala Bidang memeriksa berkas permohonan Kartu Keluarga dan apabila dinyatakan lengkap membubuhkan paraf pada lembar monitoring dan centang secara elektronik pada aplikasi SIAK; h. Kepala Dinas menandatangani dokumen Biodata secara elektronik; i. Petugas menerbitkan Biodata selanjutnya diserahkan kepada petugas loket penyerahan;

		j. Dalam hal Biodata diminta oleh OA, Petugas menyerahkan Biodata kepada pemohon
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) Hari
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya (gratis)
5.	Produk Pelayanan	Biodata.
6.	Penanganan Aduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak saran 2. Website: disdukcapil.palopokota.go.id 3. Hp : 08114227373 4. Email: dukcapilpalopo7373@gmail.com 5. Form Survei Indeks Kepuasan Masyarakat <p>Mekanisme penanganan pengaduan saran dan masukan dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Cek di tempat 2. Koordinasi internal 3. Koordinasi eksternal 4. Tindak lanjut dan solusi permasalahan
7.	Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> a. Senin – Kamis : 08.00 - 15.00 WITA. b. Jum'at : 08.00 - 15.00 WITA c. Senin – Jum'at istirahat : 12.00 – 13.30 WITA. d. Hari Sabtu, Minggu dan hari besar nasional libur

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; b. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; c. Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Administarsi Kependudukan secara daring; d. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 Tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan presiden Nomor 96 tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata cara Pendaftaran Penduduk dan pencatatan Sipil; e. Peraturan Daerah Kota Palopo Nomor 4 Tahun 2017 Tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Administarsi Kependudukan di Kota Palopo.
2.	Sarana Prasarana dan/ atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> a. ATK b. Printer c. Komputer d. Telepon/Hp e. Meja/Kursi f. Jaringan Komunikasi Data g. Aplikasi SIAK
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> a. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi; b. Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif; c. Disiplin dan taat waktu pelayanan sesuai dengan etika dan SOP Pelayanan yang telah dibuat; d. Memahami teknis mengenai pelayanan kependudukan;

		e. Memahami peraturan perundang-undangan yang berlaku;
4.	Pengawasan Internal	Berjenjang mulai dari Kepala Seksi, Kepala Bidang dan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palopo;
5.	Jumlah Pelaksana	5 (orang) orang meliputi: - Petugas Pelayanan Pendaftaran; - Operator Komputer; - Petugas Verifikasi dan Validasi; - Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil; - Petugas Loker Penyerahan Dokumen;
6.	Jaminan Pelayanan	a. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP); b. Adanya Kode Etik Pegawai; c. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Apabila Biodata sudah jadi namun belum diambil, akan disimpan terlebih dahulu dan pemohon akan dihubungi melalui panggilan telepon.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait program kegiatan dan pelayanan; 2. Melalui Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

4. PENERBITAN KARTU KELUARGA BARU KARENA MEMBENTUK KELUARGA BARU

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

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	(1) Fotokopi buku nikah/kutipan akta perkawinan atau kutipan akta perceraian; dan (2) SPTJM perkawinan/perceraian belum tercatat (F-1.05), jika tidak dapat melampirkan kutipan akta perkawinan atau perceraian
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	a. Penduduk mengisi F-1.02; b. Penduduk menyerahkan fotokopi buku nikah/kutipan akta perkawinan, kutipan akta perceraian atau menyerahkan SPTJM perkawinan/perceraian belum tercatat yang ditandatangani kedua pihak apabila tidak memiliki buku nikah/akta perkawinan; c. Saksi yang dipersyaratkan tidak perlu melampirkan fotokopi KTP-el;; d. Petugas pendaftaran menerima berkas dan melakukan verifikasi, setelah keseluruhan berkas sudah dinyatakan lengkap petugas melakukan pendaftaran dan membubuhkan paraf pada lembar monitoring; e. Petugas operator memvalidasi data dan melakukan penginputan data dilanjutkan dengan menerbitkan draft Kartu keluarga dan merekam dalam data base kependudukan; f. Petugas operator membubuhkan paraf pada berkas monitoring Kartu Keluarga setelah di proses oleh petugas operator; g. Kepala Seksi dan Kepala Bidang memeriksa berkas permohonan Kartu Keluarga dan apabila dinyatakan lengkap membubuhkan paraf pada lembar monitoring dan centang secara elektronik pada aplikasi SIAK; h. Kepala Dinas menandatangani dokumen Kartu Keluarga secara elektronik;

		<p>i. Petugas operator melakukan pencetakan dokumen Kartu Keluarga selanjutnya diserahkan kepada petugas loket penyerahan;</p> <p>j. Petugas menyerahkan Kartu Keluarga kepada pemohon;</p> <p>Catatan: Untuk pelayanan online/Daring, persyaratan yang discan/difoto untuk diunggah harus aslinya;</p>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) Hari
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya (gratis)
5.	Produk Pelayanan	Kartu Keluarga (KK)
6.	Penanganan Aduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak saran 2. Website: disdukcapil.palopokota.go.id 3. Hp : 08114227373 4. Email: dukcapilpalopo7373@gmail.com 5. Form Survei Indeks Kepuasan Masyarakat <p>Mekanisme penanganan pengaduan saran dan masukan dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Cek di tempat 2. Koordinasi internal 3. Koordinasi eksternal 4. Tindak lanjut dan solusi permasalahan
7.	Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> a. Senin – Kamis : 08.00 - 15.00 WITA. b. Jum'at : 08.00 - 15.00 WITA c. Senin – Jum'at istirahat : 12.00 – 13.30 WITA. d. Hari Sabtu, Minggu dan hari besar nasional libur

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; b. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; c. Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Administarsi Kependudukan secara daring; d. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 Tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan presiden Nomor 96 tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata cara Pendaftaran Penduduk dan pencatatan Sipil; e. Peraturan Daerah Kota Palopo Nomor 4 Tahun 2017 Tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Administarsi Kependudukan di Kota Palopo.
2.	Sarana Prasarana dan/ atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> a. ATK b. Printer c. Komputer d. Telepon/Hp e. Meja/Kursi f. Jaringan Komunikasi Data g. Aplikasi SIAK
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> a. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi;

		<ul style="list-style-type: none"> b. Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif; c. Disiplin dan taat waktu pelayanan sesuai dengan etika dan SOP Pelayanan yang telah dibuat; d. Memahami teknis mengenai pelayanan kependudukan; e. Memahami peraturan perundang-undangan yang berlaku;
4.	Pengawasan Internal	Berjenjang mulai dari Kepala Seksi, Kepala Bidang dan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palopo;
5.	Jumlah Pelaksana	5 (orang) orang meliputi: <ul style="list-style-type: none"> - Petugas Pelayanan Pendaftaran; - Operator Komputer; - Petugas Verifikasi dan Validasi; - Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil; - Petugas Loker Penyerahan Dokumen;
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP); 2. Adanya Kode Etik Pegawai; 3. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Apabila Kartu Keluarga (KK) sudah jadi namun belum diambil, akan disimpan terlebih dahulu dan pemohon akan dihubungi melalui panggilan telepon.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait program kegiatan dan pelayanan; 2. Melalui Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

5. PENERBITAN KARTU KELUARGA BARU KARENA PENGGANTIAN KEPALA KELUARGA (KEMATIAN KEPALA KELUARGA)

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

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> (1) Fotokopi akta kematian; dan (2) Fotokopi KK lama
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> a. Penduduk mengisi F.1.02; b. Melampirkan fotokopi akta kematian jika kepala keluarga meninggal; c. Melampirkan fotokopi KK lama; d. Dalam hal seluruh anggota keluarga masih berusia di bawah 17 tahun, maka diperlukan kepala keluarga yang telah dewasa. Solusinya adalah ada Saudara yang bersedia pindah menjadi Kepala Keluarga di dalam Keluarga ini atau anak-anak dimaksud dititipkan pada Kartu Keluarga Saudaranya yang terdekat dengan membuat surat pernyataan bersedia menjadi wali; e. Petugas pendaftaran menerima berkas dan melakukan verifikasi, setelah keseluruhan berkas sudah dinyatakan lengkap petugas melakukan pendaftaran dan membubuhkan paraf pada lembar monitoring; f. Petugas operator memvalidasi data dan melakukan penginputan data dilanjutkan dengan menerbitkan draft Kartu keluarga dan merekam dalam data base kependudukan; g. Petugas operator membubuhkan paraf pada berkas monitoring Kartu Keluarga setelah di proses oleh petugas operator;

		<p>h. Kepala Seksi dan Kepala Bidang memeriksa berkas permohonan Kartu Keluarga dan apabila dinyatakan lengkap membubuhkan paraf pada lembar monitoring dan centang secara elektronik pada aplikasi SIAK;</p> <p>i. Kepala Dinas menandatangani dokumen Kartu Keluarga secara elektronik;</p> <p>j. Petugas operator melakukan pencetakan dokumen Kartu Keluarga selanjutnya diserahkan kepada petugas loket penyerahan;</p> <p>k. Petugas menyerahkan Kartu Keluarga kepada pemohon;</p> <p>Catatan: Untuk pelayanan online/Daring, persyaratan yang discan/difoto untuk diunggah harus aslinya;</p>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) Hari
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya (gratis)
5.	Produk Pelayanan	Kartu Keluarga (KK)
6.	Penanganan Aduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak saran 2. Website: disdukcapil.palopokota.go.id 3. Hp : 08114227373 4. Email: dukcapilpalopo7373@gmail.com 5. Form Survei Indeks Kepuasan Masyarakat <p>Mekanisme penanganan pengaduan saran dan masukan dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Cek di tempat 2. Koordinasi internal 3. Koordinasi eksternal 4. Tindak lanjut dan solusi permasalahan
7.	Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> a. Senin – Kamis : 08.00 - 15.00 WITA. b. Jum'at : 08.00 - 15.00 WITA c. Senin – Jum'at istirahat : 12.00 – 13.30 WITA. d. Hari Sabtu, Minggu dan hari besar nasional libur

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; b. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; c. Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Administarsi Kependudukan secara daring; d. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 Tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan presiden Nomor 96 tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata cara Pendaftaran Penduduk dan pencatatan Sipil; e. Peraturan Daerah Kota Palopo Nomor 4 Tahun 2017 Tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Administarsi Kependudukan di Kota Palopo.
2.	Sarana Prasarana dan/ atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> a. ATK b. Printer

		<ul style="list-style-type: none"> c. Komputer d. Telepon/Hp e. Meja/Kursi f. Jaringan Komunikasi Data g. Aplikasi SIAK
3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi; b. Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif; c. Disiplin dan taat waktu pelayanan sesuai dengan etika dan SOP Pelayanan yang telah dibuat; d. Memahami teknis mengenai pelayanan kependudukan; e. Memahami peraturan perundang-undangan yang berlaku;
4.	Pengawasan Internal	Berjenjang mulai dari Kepala Seksi, Kepala Bidang dan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palopo;
5.	Jumlah Pelaksana	<p>5 (orang) orang meliputi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Petugas Pelayanan Pendaftaran; - Operator Komputer; - Petugas Verifikasi dan Validasi; - Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil; - Petugas Loker Penyerahan Dokumen;
6.	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> 1. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP); 2. Adanya Kode Etik Pegawai; 3. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Apabila Kartu Keluarga (KK) sudah jadi namun belum diambil, akan disimpan terlebih dahulu dan pemohon akan dihubungi melalui panggilan telepon.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> 1. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait program kegiatan dan pelayanan; 2. Melalui Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

6. PENERBITAN KARTU KELUARGA BARU KARENA PISAH KK DALAM 1 (SATU) ALAMAT

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

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> (1) Fotokopi KK lama; dan (2) Berumur sekurang-kurangnya 17 (tujuh belas) tahun atau sudah kawin atau pernah kawin yang dibuktikan dengan kepemilikan KTP-el.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> a. Penduduk mengisi F-1.02; b. Penduduk melampirkan fotokopi buku nikah atau akta perceraian (jika disebabkan pernikahan atau perceraian); c. Penduduk melampirkan KK lama; d. Petugas pendaftaran menerima berkas dan melakukan verifikasi, setelah keseluruhan berkas sudah dinyatakan lengkap petugas melakukan pendaftaran dan membubuhkan paraf pada lembar monitoring; e. Petugas operator memvalidasi data dan melakukan penginputan data dilanjutkan dengan menerbitkan draft Kartu keluarga dan merekam dalam data base kependudukan;

		<p>f. Petugas operator membubuhkan paraf pada berkas monitoring Kartu Keluarga setelah di proses oleh petugas operator;</p> <p>g. Kepala Seksi dan Kepala Bidang memeriksa berkas permohonan Kartu Keluarga dan apabila dinyatakan lengkap membubuhkan paraf pada lembar monitoring dan centang secara elektronik pada aplikasi SIAK;</p> <p>h. Kepala Dinas menandatangani dokumen Kartu Keluarga secara elektronik;</p> <p>i. Petugas operator melakukan pencetakan dokumen Kartu Keluarga selanjutnya diserahkan kepada petugas loket penyerahan;</p> <p>j. Petugas menyerahkan Kartu Keluarga kepada pemohon;</p> <p>Catatan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Untuk pelayanan online/Daring, persyaratan yang discan/difoto untuk diunggah harus aslinya; dan • Penduduk belum menikah dapat pisah KK dalam 1 (satu) alamat jika berumur sekurang- kurangnya 17 tahun
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	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak saran 2. Website: disdukcapil.palopokota.go.id 3. Hp : 08114227373 4. Email: dukcapilpalopo7373@gmail.com 5. Form Survei Indeks Kepuasan Masyarakat <p>Mekanisme penanganan pengaduan saran dan masukan dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Cek di tempat 2. Koordinasi internal 3. Koordinasi eksternal 4. Tindak lanjut dan solusi permasalahan
7.	Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> a. Senin – Kamis : 08.00 - 15.00 WITA. b. Jum'at : 08.00 - 15.00 WITA c. Senin – Jum'at istirahat : 12.00 – 13.30 WITA. d. Hari Sabtu, Minggu dan hari besar nasional libur

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; b. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; c. Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Administarsi Kependudukan secara daring; d. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 Tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan presiden Nomor 96 tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata cara Pendaftaran Penduduk dan pencatatan Sipil;

		e. Peraturan Daerah Kota Palopo Nomor 4 Tahun 2017 Tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan di Kota Palopo.
2.	Sarana Prasarana dan/ atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> a. ATK b. Printer c. Komputer d. Telepon/Hp e. Meja/Kursi f. Jaringan Komunikasi Data g. Aplikasi SIAK
3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi; b. Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif; c. Disiplin dan taat waktu pelayanan sesuai dengan etika dan SOP Pelayanan yang telah dibuat; d. Memahami teknis mengenai pelayanan kependudukan; e. Memahami peraturan perundang-undangan yang berlaku;
4.	Pengawasan Internal	Berjenjang mulai dari Kepala Seksi, Kepala Bidang dan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palopo;
5.	Jumlah Pelaksana	5 (orang) orang meliputi: <ul style="list-style-type: none"> - Petugas Pelayanan Pendaftaran; - Operator Komputer; - Petugas Verifikasi dan Validasi; - Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil; - Petugas Loker Penyerahan Dokumen;
6.	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> 1. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP); 2. Adanya Kode Etik Pegawai; 3. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Apabila Kartu Keluarga (KK) sudah jadi namun belum diambil, akan disimpan terlebih dahulu dan pemohon akan dihubungi melalui panggilan telepon.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> 1. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait program kegiatan dan pelayanan; 2. Melalui Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

7. PENERBITAN KARTU KELUARGA BARU KARENA PERUBAHAN DATA

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

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> (1) KK lama; dan (2) Fotokopi surat keterangan/bukti perubahan Peristiwa Kependudukan (cth: Paspor, SKPWNI) dan Peristiwa Penting.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> a. Penduduk mengisi F-1.02; b. Penduduk melampirkan KK lama; c. Penduduk mengisi F-1.06 karena perubahan elemen data dalam KK; d. Penduduk melampirkan fotokopi bukti peristiwa kependudukan dan peristiwa penting; e. Penduduk melampirkan surat pernyataan pengasuhan dari orang tua jika pindah KK dan surat pernyataan bersedia menampung

		<p>dari kepala keluarga KK yang ditumpangangi khusus pindah datang bagi penduduk yang berusia kurang dari 17 tahun;</p> <p>f. Petugas pendaftaran menerima berkas dan melakukan verifikasi, setelah keseluruhan berkas sudah dinyatakan lengkap petugas melakukan pendaftaran dan membubuhkan paraf pada lembar monitoring;</p> <p>g. Petugas operator memvalidasi data dan melakukan penginputan data dilanjutkan dengan menerbitkan draft Kartu keluarga dan merekam dalam data base kependudukan;</p> <p>h. Petugas operator membubuhkan paraf pada berkas monitoring Kartu Keluarga setelah di proses oleh petugas operator;</p> <p>i. Kepala Seksi dan Kepala Bidang memeriksa berkas permohonan Kartu Keluarga dan apabila dinyatakan lengkap membubuhkan paraf pada lembar monitoring dan centang secara elektronik pada aplikasi SIAK;</p> <p>j. Kepala Dinas menandatangani dokumen Kartu Keluarga secara elektronik;</p> <p>k. Petugas operator melakukan pencetakan dokumen Kartu Keluarga selanjutnya diserahkan kepada petugas loket penyerahan;</p> <p>l. Petugas menyerahkan Kartu Keluarga kepada pemohon;</p> <p>Catatan: Untuk pelayanan online/Daring, persyaratan yang discan/difoto untuk diunggah harus aslinya.</p>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) Hari
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya (gratis)
5.	Produk Pelayanan	Kartu Keluarga (KK)
6.	Penanganan Aduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak saran 2. Website: disdukcapil.palopokota.go.id 3. Hp : 08114227373 4. Email: dukcapilpalopo7373@gmail.com 5. Form Survei Indeks Kepuasan Masyarakat <p>Mekanisme penanganan pengaduan saran dan masukan dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Cek di tempat 2. Koordinasi internal 3. Koordinasi eksternal 4. Tindak lanjut dan solusi permasalahan
7.	Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> a. Senin – Kamis : 08.00 - 15.00 WITA. b. Jum'at : 08.00 - 15.00 WITA c. Senin – Jum'at istirahat : 12.00 – 13.30 WITA. d. Hari Sabtu, Minggu dan hari besar nasional libur

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi

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

		<ul style="list-style-type: none"> c. Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Administarsi Kependudukan secara daring; d. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 Tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan presiden Nomor 96 tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata cara Pendaftaran Penduduk dan pencatatan Sipil; e. Peraturan Daerah Kota Palopo Nomor 4 Tahun 2017 Tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Administarsi Kependudukan di Kota Palopo.
2.	Sarana Prasarana dan/ atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> a. ATK b. Printer c. Komputer d. Telepon/Hp e. Meja/Kursi f. Jaringan Komunikasi Data g. Aplikasi SIAK
3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi; b. Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif; c. Disiplin dan taat waktu pelayanan sesuai dengan etika dan SOP Pelayanan yang telah dibuat; d. Memahami teknis mengenai pelayanan kependudukan; e. Memahami peraturan perundang-undangan yang berlaku;
4.	Pengawasan Internal	Berjenjang mulai dari Kepala Seksi, Kepala Bidang dan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palopo;
5.	Jumlah Pelaksana	5 (orang) orang meliputi: <ul style="list-style-type: none"> - Petugas Pelayanan Pendaftaran; - Operator Komputer; - Petugas Verifikasi dan Validasi; - Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil; - Petugas Loker Penyerahan Dokumen;
6.	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> 1. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP); 2. Adanya Kode Etik Pegawai; 3. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Apabila Kartu Keluarga (KK) sudah jadi namun belum diambil, akan disimpan terlebih dahulu dan pemohon akan dihubungi melalui panggilan telepon.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> 1. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait program kegiatan dan pelayanan; 2. Melalui Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

8. PENERBITAN KARTU KELUARGA BARU KARENA KARENA HILANG/RUSAK

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

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> (1) Surat keterangan hilang dari kepolisian atau KK yang rusak; (2) Fotokopi KTP-el; dan (3) Fotokopi kartu izin tinggal tetap (untuk OA).
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	a. Penduduk mengisi F-1.02 dan tidak perlu melampirkan fotokopi KTP-el karena NIK telah diisi di F-1.02; dan

		<ul style="list-style-type: none"> b. Penduduk menyerahkan dokumen KK yang rusak/surat keterangan kehilangan dari kepolisian kepada Dinas untuk digantikan dengan KK yang baru. c. Petugas pendaftaran menerima berkas dan melakukan verifikasi, setelah keseluruhan berkas sudah dinyatakan lengkap petugas melakukan pendaftaran dan membubuhkan paraf pada lembar monitoring; d. Petugas operator memvalidasi data dan melakukan penginputan data dilanjutkan dengan menerbitkan draft Kartu keluarga dan merekam dalam data base kependudukan; e. Petugas operator membubuhkan paraf pada berkas monitoring Kartu Keluarga setelah di proses oleh petugas operator; f. Kepala Seksi dan Kepala Bidang memeriksa berkas permohonan Kartu Keluarga dan apabila dinyatakan lengkap membubuhkan paraf pada lembar monitoring dan centang secara elektronik pada aplikasi SIAK; g. Kepala Dinas menandatangani dokumen Kartu Keluarga secara elektronik; h. Petugas operator melakukan pencetakan dokumen Kartu Keluarga selanjutnya diserahkan kepada petugas loket penyerahan; i. Petugas menyerahkan Kartu Keluarga kepada pemohon;
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	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak saran 2. Website: disdukcapil.palopokota.go.id 3. Hp : 08114227373 4. Email: dukcapilpalopo7373@gmail.com 5. Form Survei Indeks Kepuasan Masyarakat <p>Mekanisme penanganan pengaduan saran dan masukan dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Cek di tempat 2. Koordinasi internal 3. Koordinasi eksternal 4. Tindak lanjut dan solusi permasalahan
7.	Waktu Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Senin – Kamis : 08.00 - 15.00 WITA. b. Jum'at : 08.00 - 15.00 WITA c. Senin – Jum'at istirahat : 12.00 – 13.30 WITA. d. Hari Sabtu, Minggu dan hari besar nasional libur

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; b. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; c. Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Administarsi Kependudukan secara daring;

		<p>d. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 Tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan presiden Nomor 96 tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata cara Pendaftaran Penduduk dan pencatatan Sipil;</p> <p>e. Peraturan Daerah Kota Palopo Nomor 4 Tahun 2017 Tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Administarsi Kependudukan di Kota Palopo.</p>
2.	Sarana Prasarana dan/ atau Fasilitas	<p>a. ATK</p> <p>b. Printer</p> <p>c. Komputer</p> <p>d. Telepon/Hp</p> <p>e. Meja/Kursi</p> <p>f. Jaringan Komunikasi Data</p> <p>g. Aplikasi SIAK</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>a. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi;</p> <p>b. Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif;</p> <p>c. Disiplin dan taat waktu pelayanan sesuai dengan etika dan SOP Pelayanan yang telah dibuat;</p> <p>d. Memahami teknis mengenai pelayanan kependudukan;</p> <p>e. Memahami peraturan perundang-undangan yang berlaku;</p>
4.	Pengawasan Internal	Berjenjang mulai dari Kepala Seksi, Kepala Bidang dan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palopo;
5.	Jumlah Pelaksana	<p>5 (orang) orang meliputi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Petugas Pelayanan Pendaftaran; - Operator Komputer; - Petugas Verifikasi dan Validasi; - Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil; - Petugas Loker Penyerahan Dokumen;
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP); 2. Adanya Kode Etik Pegawai; 3. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Apabila Kartu Keluarga (KK) sudah jadi namun belum diambil, akan disimpan terlebih dahulu dan pemohon akan dihubungi melalui panggilan telepon.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait program kegiatan dan pelayanan; 2. Melalui Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

9. PENERBITAN KTP-EL BARU UNTUK WNI

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

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<p>(1) Telah berusia 17 tahun, sudah kawin, atau pernah kawin; dan</p> <p>(2) Fotokopi KK.</p>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>a. Pemohon mengisi F-1.02;</p> <p>b. Pemohon melampirkan fotokopi KK;</p> <p>c. Pemohon menyerahkan berkas kependudukannya pada Loker pendaftaran sesuai dengan persyaratan;</p> <p>d. petugas operator menerima dan memverifikasi berkas persyaratan yang diajukan oleh pemohon;</p> <p>e. petugas operator mencetak KTP Elektronik.</p>

		f. Pemohon menerima KTP-el
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) Jam
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
5.	Produk Pelayanan	Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el)
6.	Penanganan Aduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak saran 2. Website: disdukcapil.palopokota.go.id 3. Hp : 08114227373 4. Email: dukcapilpalopo7373@gmail.com 5. Form Survei Indeks Kepuasan Masyarakat <p>Mekanisme penanganan pengaduan saran dan masukan dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Cek di tempat 2. Koordinasi internal 3. Koordinasi eksternal 4. Tindak lanjut dan solusi permasalahan
7.	Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> a. Senin – Kamis : 08.00 - 15.00 WITA. b. Jum'at : 08.00 - 15.00 WITA c. Senin – Jum'at istirahat : 12.00 – 13.30 WITA d. Hari Sabtu, Minggu dan hari besar nasional libur

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

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; b. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006; c. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; d. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang peraturan pelaksanaan peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang persyaratan dan tata cara Pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil; e. Peraturan Daerah Kota Palopo Nomor 4 Tahun 2017 tentang Perubahan atas peraturan daerah Nomor 8 tahun 2013 tentang penyelenggaraan Administrasi kependudukan di Kota Palopo.
2	Sarana Prasarana dan/ atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> a. Blangko KTP Elektronik b. Printer c. Komputer d. Meja/Kursi e. Jaringan Komunikasi Data f. Aplikasi SIAK
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> a. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi; b. Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif; c. Disiplin dan taat waktu pelayanan sesuai dengan etika dan SOP Pelayanan yang telah dibuat; d. Memahami teknis mengenai pelayanan kependudukan; e. Memahami peraturan perundang-undangan yang berlaku;

4	Pengawasan Internal	Berjenjang mulai dari Kepala Seksi, Kepala Bidang dan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palopo;
5	Jumlah Pelaksana	1. Operator SIAK 1 orang 2. Petugas Adm di Dinas 1 orang;
6	Jaminan Pelayanan	a. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP); b. Adanya Kode Etik Pegawai; c. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Apabila KTP-el sudah jadi namun belum diambil, akan disimpan terlebih dahulu dan pemohon akan dihubungi melalui panggilan telepon.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait program kegiatan dan pelayanan; 2. Melalui Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

10. PENERBITAN KTP-EL BARU KARENA PINDAH, PERUBAHAN DATA, RUSAK DAN HILANG UNTUK WNI

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

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	(1) SKP (jika terjadi pindah datang); (2) KTP-el lama dan surat keterangan/bukti perubahan peristiwa kependudukan dan Peristiwa Penting (jika terjadi perubahan data); (3) KTP-el rusak (jika KTP-el rusak); dan (4) Surat kehilangan dari kepolisian (jika KTP-el hilang).
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	a. Penduduk mengisi F-1.02; b. Penduduk melampirkan: <ul style="list-style-type: none"> • SKP (jika permohonan karena pindah datang antar Kab/Kota/Provinsi); • KTP-el dan fotokopi surat keterangan/bukti perubahan peristiwa kependudukan dan peristiwa penting (jika perubahan data); • KTP-el rusak (jika KTP-el rusak); dan • Surat kehilangan dari kepolisian (jika permohonan karena hilang). c. Dinas menarik KTP-el lama (jika perubahan data). d. Pemohon menyerahkan berkas kependudukannya pada Loket pendaftaran sesuai dengan persyaratan; e. petugas operator menerima dan memverifikasi berkas persyaratan yang diajukan oleh pemohon; f. petugas operator mencetak KTP Elektronik. g. Pemohon menerima KTP-el h. Dinas memusnahkan KTP-el lama.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) Jam
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
5.	Produk Pelayanan	Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el)
6.	Penanganan Aduan, Saran dan Masukan	1. Kotak saran 2. Website: disdukcapil.palopokota.go.id 3. Hp : 08114227373 4. Email: dukcapilpalopo7373@gmail.com

		<p>5. Form Survei Indeks Kepuasan Masyarakat</p> <p>Mekanisme penanganan pengaduan saran dan masukan dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Cek di tempat 2. Koordinasi internal 3. Koordinasi eksternal 4. Tindak lanjut dan solusi permasalahan
7.	Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> a. Senin – Kamis : 08.00 - 15.00 WITA. b. Jum'at : 08.00 - 15.00 WITA c. Senin – Jum'at istirahat : 12.00 – 13.30 WITA d. Hari Sabtu, Minggu dan hari besar nasional libur

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

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; b. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006; c. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; d. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang peraturan pelaksanaan peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang persyaratan dan tata cara Pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil; e. Peraturan Daerah Kota Palopo Nomor 4 Tahun 2017 tentang Perubahan atas peraturan daerah Nomor 8 tahun 2013 tentang penyelenggaraan Administrasi kependudukan di Kota Palopo.
2	Sarana Prasarana dan/ atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> a. Blangko KTP Elektronik b. Printer c. Komputer d. Meja/Kursi e. Jaringan Komunikasi Data f. Aplikasi SIAK
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> a. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi; b. Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif; c. Disiplin dan taat waktu pelayanan sesuai dengan etika dan SOP Pelayanan yang telah dibuat; d. Memahami teknis mengenai pelayanan kependudukan; e. Memahami peraturan perundang-undangan yang berlaku;
4	Pengawasan Internal	Berjenjang mulai dari Kepala Seksi, Kepala Bidang dan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palopo;
5	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Operator SIAK 1 orang 2. Petugas Adm di Dinas 1 orang;
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP); 2. Adanya Kode Etik Pegawai; 3. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.

7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Apabila KTP-el sudah jadi namun belum diambil, akan disimpan terlebih dahulu dan pemohon akan dihubungi melalui panggilan telepon.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 3. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait program kegiatan dan pelayanan; 4. Melalui Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

11. PENERBITAN KTP-EL BARU UNTUK ORANG ASING

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

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> (1) Telah berusia 17 tahun, sudah kawin, atau pernah kawin; dan (2) Fotokopi KK. (3) Fotokopi Dokumen Perjalanan; dan d. Fotokopi kartu izin tinggal tetap.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> a. OA mengisi F-1.02; b. OA melampirkan fotokopi KK; c. OA menunjukkan fotokopi Dokumen Perjalanan dan fotokopi KITAP; d. OA menyerahkan berkas kependudukannya pada Loket pendaftaran sesuai dengan persyaratan; e. petugas operator menerima dan memverifikasi berkas persyaratan yang diajukan oleh OA; f. petugas operator mencetak KTP Elektronik. g. Pemohon menerima KTP-el
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) Jam
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
5.	Produk Pelayanan	Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el)
6.	Penanganan Aduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak saran 2. Website: disdukcapil.palopokota.go.id 3. Hp : 08114227373 4. Email: dukcapilpalopo7373@gmail.com 5. Form Survei Indeks Kepuasan Masyarakat <p>Mekanisme penanganan pengaduan saran dan masukan dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Cek di tempat 2. Koordinasi internal 3. Koordinasi eksternal 4. Tindak lanjut dan solusi permasalahan
7.	Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> a. Senin – Kamis : 08.00 - 15.00 WITA. b. Jum'at : 08.00 - 15.00 WITA c. Senin – Jum'at istirahat : 12.00 – 13.30 WITA d. Hari Sabtu, Minggu dan hari besar nasional libur

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

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang telah diubah dengan Undang-Undang

		<p>Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;</p> <p>b. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006;</p> <p>c. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</p> <p>d. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang peraturan pelaksanaan peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang persyaratan dan tata cara Pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil;</p> <p>e. Peraturan Daerah Kota Palopo Nomor 4 Tahun 2017 tentang Perubahan atas peraturan daerah Nomor 8 tahun 2013 tentang penyelenggaraan Administrasi kependudukan di Kota Palopo.</p>
2	Sarana Prasarana dan/ atau Fasilitas	<p>a. Blangko KTP Elektronik</p> <p>b. Printer</p> <p>c. Komputer</p> <p>d. Meja/Kursi</p> <p>e. Jaringan Komunikasi Data</p> <p>f. Aplikasi SIAK</p>
3	Kompetensi Pelaksana	<p>a. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi;</p> <p>b. Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif;</p> <p>c. Disiplin dan taat waktu pelayanan sesuai dengan etika dan SOP Pelayanan yang telah dibuat;</p> <p>d. Memahami teknis mengenai pelayanan kependudukan;</p> <p>e. Memahami peraturan perundang-undangan yang berlaku;</p>
4	Pengawasan Internal	Berjenjang mulai dari Kepala Seksi, Kepala Bidang dan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palopo;
5	Jumlah Pelaksana	<p>1. Operator SIAK 1 orang</p> <p>2. Petugas Adm di Dinas 1 orang;</p>
6	Jaminan Pelayanan	<p>1. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP);</p> <p>2. Adanya Kode Etik Pegawai;</p> <p>3. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.</p>
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Apabila KTP-el sudah jadi namun belum diambil, akan disimpan terlebih dahulu dan pemohon akan dihubungi melalui panggilan telepon.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>1. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait program kegiatan dan pelayanan;</p> <p>2. Melalui Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.</p>

12. PENERBITAN KTP-EL BARU KARENA PINDAH, PERUBAHAN DATA, RUSAK, HILANG DAN PERPANJANGAN UNTUK OA

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

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<p>(1) SKP (jika pindah datang);</p> <p>(2) KTP-el lama dan surat keterangan/bukti perubahan Kependudukan dan Peristiwa Penting (jika perubahan data);</p> <p>(3) KTP-el lama (jika perpanjangan KTP-el);</p> <p>(4) KTP-el rusak (jika KTP-el rusak); dan</p> <p>(5) Surat kehilangan dari kepolisian (jika KTP-el hilang).</p>
2.	Sistem, Mekanisme dan	a. OA mengisi F-1.02;

	Prosedur	<p>b. OA melampirkan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • SKP (jika permohonan karena pindah datang antar Kab/Kota/Provinsi); • KTP-el dan fotokopi surat keterangan/bukti perubahan peristiwa kependudukan dan peristiwa penting (jika perubahan data); • KTP-el rusak (jika KTP-el rusak); • Surat kehilangan dari kepolisian (jika permohonan karena hilang); dan • KTP-el lama (jika perpanjangan KTP-el). <p>c. Dinas menarik KTP-el lama (jika perubahan data).</p> <p>d. OA menyerahkan berkas kependudukannya pada Loket pendaftaran sesuai dengan persyaratan;</p> <p>e. petugas operator menerima dan memverifikasi berkas persyaratan yang diajukan oleh OA;</p> <p>f. petugas operator mencetak KTP Elektronik.</p> <p>g. OA menerima KTP-el</p> <p>h. Dinas memusnahkan KTP-el lama.</p>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) Jam
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
5.	Produk Pelayanan	Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el)
6.	Penanganan Aduan, Saran dan Masukan	<p>1. Kotak saran</p> <p>2. Website: disdukcapil.palopokota.go.id</p> <p>3. Hp : 08114227373</p> <p>4. Email: dukcapilpalopo7373@gmail.com</p> <p>5. Form Survei Indeks Kepuasan Masyarakat</p> <p>Mekanisme penanganan pengaduan saran dan masukan dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Cek di tempat 2. Koordinasi internal 3. Koordinasi eksternal 4. Tindak lanjut dan solusi permasalahan
7.	Waktu Pelayanan	<p>a. Senin – Kamis : 08.00 - 15.00 WITA.</p> <p>b. Jum'at : 08.00 - 15.00 WITA</p> <p>c. Senin – Jum'at istirahat : 12.00 – 13.30 WITA</p> <p>d. Hari Sabtu, Minggu dan hari besar nasional libur</p>

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

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<p>a. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;</p> <p>b. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006;</p> <p>c. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</p> <p>d. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang peraturan pelaksanaan peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018</p>

		<p>tentang persyaratan dan tata cara Pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil;</p> <p>e. Peraturan Daerah Kota Palopo Nomor 4 Tahun 2017 tentang Perubahan atas peraturan daerah Nomor 8 tahun 2013 tentang penyelenggaraan Administrasi kependudukan di Kota Palopo.</p>
2	Sarana Prasarana dan/ atau Fasilitas	<p>a. Blangko KTP Elektronik</p> <p>b. Printer</p> <p>c. Komputer</p> <p>d. Meja/Kursi</p> <p>e. Jaringan Komunikasi Data</p> <p>f. Aplikasi SIAK</p>
3	Kompetensi Pelaksana	<p>a. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi;</p> <p>b. Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif;</p> <p>c. Disiplin dan taat waktu pelayanan sesuai dengan etika dan SOP Pelayanan yang telah dibuat;</p> <p>d. Memahami teknis mengenai pelayanan kependudukan;</p> <p>e. Memahami peraturan perundang-undangan yang berlaku;</p>
4	Pengawasan Internal	Berjenjang mulai dari Kepala Seksi, Kepala Bidang dan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palopo;
5	Jumlah Pelaksana	<p>1. Operator SIAK 1 orang</p> <p>2. Petugas Adm di Dinas 1 orang;</p>
6	Jaminan Pelayanan	<p>1. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP);</p> <p>2. Adanya Kode Etik Pegawai;</p> <p>3. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.</p>
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Apabila KTP-el sudah jadi namun belum diambil, akan disimpan terlebih dahulu dan pemohon akan dihubungi melalui panggilan telepon.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>1. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait program kegiatan dan pelayanan;</p> <p>2. Melalui Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.</p>

13. PENERBITAN KARTU IDENTITAS ANAK (KIA) BARU UNTUK ANAK WNI

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

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<p>(1) Fotokopi kutipan akta kelahiran dan menunjukkan kutipan akta kelahiran aslinya;</p> <p>(2) KK asli orang tua/wali; dan</p> <p>(3) KTP-el asli kedua orang tua/wali.</p> <p>(4) Foto Anak berwarna ukuran 2x3 sebanyak 2 (dua) lembar untuk anak 5-17 tahun kurang 1 (satu) hari.</p> <p>Syarat kondisi hilang/rusak dan pindah datang:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Melampirkan surat kehilangan dari kepolisian (Untuk KIA hilang); ▪ Melampirkan KIA Rusak (Untuk KIA rusak); ▪ Melampirkan SKPLN orang tuanya (Untuk anak WNI yang baru datang dari luar negeri) SKDLN dicatatkan dalam database tidak diterbitkan; dan • Melampirkan SKP (Untuk penggantian karena pindah datang dalam wilayah NKRI).

2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>a. Penduduk mengisi F-1.02. Penduduk tidak perlu menyerahkan KK dan KTP-el orang tua, karena sudah mengisi F-1.02;</p> <p>b. Penduduk melampirkan fotokopi Kutipan Akta Kelahiran;</p> <p>c. petugas operator menerima dan memferivikasi berkas yang sudah diajukan oleh pemohon;</p> <p>d. petugas operator melakukan scan foto anak yang memohon KIA berusia dari 5 tahun sampai dengan usia 17 tahun kurang dari 1 hari;</p> <p>e. petugas operator mencetak KIA;</p> <p>f. Pemohon Menerima Kartu Identitas Anak (KIA)</p> <p>Catatan:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Masa berlaku KIA baru untuk anak kurang dari 5 tahun adalah sampai anak berusia 5 tahun ▪ Masa berlaku KIA untuk anak 5 tahun adalah sampai anak berusia 17 tahun kurang satu hari. • Untuk pelayanan online/Daring, persyaratan yang discan/difoto untuk diunggah harus aslinya <p>Syarat kondisi hilang/rusak dan pindah datang:</p> <p>a. Pemohon mengisi F-1.02. Pemohon tidak perlu menyerahkan KK dan KTP-el orang tua, karena sudah mengisi F-1.02;</p> <p>b. Pemohon melampirkan asli surat kehilangan kepolisian (jika KIA hilang);</p> <p>c. Pemohon melampirkan KIA rusak (jika KIA rusak);</p> <p>d. Pemohon melampirkan SKPLN orang tuanya (Untuk anak WNI yang baru datang dari luar negeri);</p> <p>e. Pemohon melampirkan SKP (Untuk penggantian karena pindah datang dalam wilayah NKRI); dan</p> <p>f. Dinas menerbitkan KIA baru.</p> <p>g. Dinas memusnahkan KIA lama</p> <p>Catatan:</p> <p>a. Masa berlaku KIA baru untuk anak kurang dari 5 tahun adalah sampai anak berusia 5 tahun</p> <p>a. Masa berlaku KIA untuk anak 5 tahun adalah sampai anak berusia 17 tahun kurang satu hari.</p>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) Jam
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
5.	Produk Pelayanan	Kartu Identitas Anak (KIA)
6.	Penanganan Aduan, Saran dan Masukan	<p>1. Kotak saran</p> <p>2. Website: disdukcapil.palopokota.go.id</p> <p>3. Hp : 08114227373</p> <p>4. Email: dukcapilpalopo7373@gmail.com</p> <p>5. Form Survei Indeks Kepuasan Masyarakat</p> <p>Mekanisme penanganan pengaduan saran dan masukan dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Cek di tempat 2. Koordinasi internal 3. Koordinasi eksternal 4. Tindak lanjut dan solusi permasalahan
7.	Waktu Pelayanan	<p>b. Senin – Kamis : 08.00 - 15.00 WITA.</p> <p>c. Jum'at : 08.00 - 15.00 WITA</p> <p>d. Senin – Jum'at istirahat : 12.00 – 13.30 WITA.</p> <p>Hari Sabtu, Minggu dan hari besar nasional libur</p>

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

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; b. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006; c. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; d. Permendagri Nomor 2 Tahun 2016 tentang Kartu Identitas Anak e. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 Tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan presiden Nomor 96 tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata cara Pendaftaran Penduduk dan pencatatan Sipil; f. Peraturan Daerah Kota Palopo Nomor 4 Tahun 2017 Tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Administarsi Kependudukan di Kota Palopo.
2.	Sarana Prasarana dan/ atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> a. Blangko Kartu Identitas Anak (KIA) b. Printer c. Komputer d. Scanner e. Kamera f. Meja/Kursi g. Jaringan Komunikasi Data h. Aplikasi SIAK
3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi; b. Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif; c. Disiplin dan taat waktu pelayanan sesuai dengan etika dan SOP Pelayanan yang telah dibuat; d. Memahami teknis mengenai pelayanan kependudukan; e. Memahami peraturan perundang-undangan yang berlaku;
4.	Pengawasan Internal	Berjenjang mulai dari Kepala Seksi, Kepala Bidang dan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palopo;
5.	Jumlah Pelaksana	Operator SIAK di Dinas Petugas Pelayanan di Dinas: 1 orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> 1. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP); 2. Adanya Kode Etik Pegawai; 3. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Apabila KIA sudah jadi namun belum diambil, akan disimpan terlebih dahulu dan pemohon dihubungi melalui telepon.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> 1. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait pelaksanaan programkegiatan dan pelayanan; 2. Melalui survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan.

14. PENERBITAN KARTU IDENTITAS ANAK (KIA) BARU UNTUK ANAK ORANG ASING

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

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	(1) Fotokopi passport dan ITAP; (2) KK asli orang tua/wali; (3) KTP-el asli kedua orang tuanya/wali. (4) Foto Anak berwarna ukuran 2 x 3 sebanyak 2 (dua) lembar untuk anak 5-17 tahun kurang 1 (satu) hari. Syarat kondisi hilang/rusak dan pindah datang: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Melampirkan surat kehilangan dari kepolisian (Untuk KIA hilang); ▪ Melampirkan KIA Rusak (Untuk KIA rusak); • Melampirkan SKP (Untuk penggantian karena pindah datang).
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	a. Pemohon mengisi F-1.02. Pemohon tidak perlu menyerahkan KK dan KTP-el orang tua karena sudah mengisi F-1.02 b. Pemohon menyerahkan fotokopi paspor dan fotokopi ITAP yang dimohonkan; c. petugas operator menerima dan memferivikasi berkas yang sudah diajukan oleh pemohon; d. petugas operator melakukan scan foto anak yang memohon KIA berusia dari 5 tahun sampai dengan usia 17 tahun kurang dari 1 hari; e. petugas operator mencetak KIA; f. Pemohon Menerima Kartu Identitas Anak (KIA) Catatan: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Masa berlaku KIA Anak Orang Asing sama dengan izin tinggal tetap orang tuanya Syarat kondisi hilang/rusak dan pindah datang: <ol style="list-style-type: none"> a. Pemohon mengisi F-1.02. Pemohon tidak perlu menyerahkan KK dan KTP-el orang tua karena sudah mengisi F-1.02; b. Pemohon tidak perlu menyerahkan fotokopi paspor dan fotokopi ITAP yang dimohonkan; c. Pemohon melampirkan asli surat kehilangan kepolisian (jika KIA hilang); d. Pemohon melampirkan KIA rusak (jika KIA rusak); e. Pemohon melampirkan SKPLN orang tuanya (Untuk anak OA yang baru datang dari luar negeri); g. Pemohon melampirkan SKP (Untuk penggantian karena pindah datang dalam wilayah NKRI); f. Dinas menerbitkan KIA Baru. g. Dinas memusnahkan KIA lama. Catatan: Masa berlaku KIA Anak Orang Asing sama dengan izin tinggal tetap orang tuanya
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) Jam
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
5.	Produk Pelayanan	Kartu Identitas Anak (KIA)
6.	Penanganan Aduan, Saran dan Masukan	1. Kotak saran 2. Website: disdukcapil.palopokota.go.id 3. Hp : 08114227373 4. Email: dukcapilpalopo7373@gmail.com 5. Form Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Mekanisme penanganan pengaduan saran dan masukan dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut :

		<ol style="list-style-type: none"> 1. Cek di tempat 2. Koordinasi internal 3. Koordinasi eksternal 4. Tindak lanjut dan solusi permasalahan
7.	Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Senin – Kamis : 08.00 - 15.00 WITA. 2. Jum'at : 08.00 - 15.00 WITA 3. Senin – Jum'at istirahat : 12.00 – 13.30 WITA. 4. Hari Sabtu, Minggu dan hari besar nasional libur

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

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; b. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006; c. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; d. Permendagri Nomor 2 Tahun 2016 tentang Kartu Identitas Anak e. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 Tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan presiden Nomor 96 tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata cara Pendaftaran Penduduk dan pencatatan Sipil; f. Peraturan Daerah Kota Palopo Nomor 4 Tahun 2017 Tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Administarsi Kependudukan di Kota Palopo.
2.	Sarana Prasarana dan/ atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> a. Blangko Kartu Identitas Anak (KIA) b. Printer c. Komputer d. Scanner e. Kamera f. Meja/Kursi g. Jaringan Komunikasi Data h. Aplikasi SIAK
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> a. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi; b. Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif; c. Disiplin dan taat waktu pelayanan sesuai dengan etika dan SOP Pelayanan yang telah dibuat; d. Memahami teknis mengenai pelayanan kependudukan; e. Memahami peraturan perundang-undangan yang berlaku;
4.	Pengawasan Internal	Berjenjang mulai dari Kepala Seksi, Kepala Bidang dan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palopo;
5.	Jumlah Pelaksana	Operator SIAK di Dinas Petugas Pelayanan di Dinas: 1 orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP); 2. Adanya Kode Etik Pegawai; 3. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Apabila KIA sudah jadi namun belum diambil, akan disimpan terlebih dahulu dan pemohon dihubungi melalui telepon.

8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait pelaksanaan programkegiatan dan pelayanan; 2. Melalui survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan.
----	----------------------------	---

15. PERPINDAHAN PENDUDUK WNI DALAM NKRI

Komponen standar pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery)

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> (1) Fotokopi Kartu Keluarga dalam 1 (Satu) Kab/Kota dan untuk Perpindahan WNI antar Kab/Kota (Daerah Asal) (2) SKPWNI dan membawa KTP-el dan/atau KIA untuk diganti dengan yang baru untuk Pindah Datang WNI antar Kab/Kota (Daerah Tujuan)
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> (1) Perpindahan WNI dalam 1 (satu) Kab/Kota: <ol style="list-style-type: none"> a. WNI mengisi F-1.03; b. WNI melampirkan fotokopi KK; c. Dalam hal penduduk menumpang KK, menyewa rumah, kontrak dan kost perlu menyerahkan surat pernyataan tidak keberatan dari pemilik rumah; d. Apabila Kepala Keluarga dan seluruh anggota keluarga pindah, maka Dinas menerbitkan KK dengan nomor KK tetap; e. Dalam hal Kepala Keluarga tidak pindah, maka Dinas menerbitkan KK dengan nomor KK tetap; f. Dalam hal Kepala Keluarga pindah namun anggota keluarga tidak pindah, maka Dinas menerbitkan KK dengan nomor KK baru; g. Dalam hal anggota keluarga yang tidak pindah dan tidak memenuhi syarat menjadi Kepala Keluarga maka ditumpangkan ke Kartu Keluarga lainnya dan diterbitkan Kartu Keluarga karena menumpang; h. Dinas menarik KTP-el dan/atau KIA bagi penduduk yang pindah dan mengganti KTP-el dan/atau KIA dengan alamat baru; i. Dinas memusnahkan KTP-el dan/atau KIA alamat lama; dan j. Dinas menerbitkan KK bagi penduduk yang pindah dengan alamat baru. <p>Catatan:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Tidak perlu diterbitkan SKPWNI b. Untuk pelayanan online/Daring, persyaratan yang discan/difoto untuk diunggah harus aslinya. (2) Perpindahan WNI antar Kab/Kota (Daerah Asal): <ol style="list-style-type: none"> a. WNI mengisi F-1.03; b. WNI melampirkan fotokopi KK; c. Dinas menerbitkan KK dengan nomor KK tetap apabila Kepala Keluarga tidak pindah; d. Dinas menerbitkan KK dengan nomor KK baru apabila Kepala Keluarga pindah namun anggota keluarga tidak pindah;

		<p>e. Dalam hal seluruh anggota keluarga masih berusia di bawah 17 tahun tidak pindah, maka diperlukan kepala keluarga yang telah dewasa. Solusinya adalah ada Saudara yang bersedia pindah menjadi Kepala Keluarga di dalam Keluarga ini atau anak-anak dimaksud dititipkan pada Kartu Keluarga Saudaranya yang terdekat dengan membuat surat pernyataan bersedia menjadivali;</p> <p>f. Dinas menerbitkan SKPWNI bagi penduduk yang pindah; dan</p> <p>g. Dinas tidak menarik KTP-el dan/atau KIA penduduk yang pindah, karena KTP-el dan/atau KIA ditarik di daerah tujuan.</p> <p>Catatan: Untuk pelayanan online/Daring, persyaratan yang discan/difoto untuk diunggah harus aslinya.</p> <p>(3) Pindah Datang WNI antar Kab/Kota (Daerah Tujuan):</p> <p>a. WNI menyerahkan SKPWNI;</p> <p>b. Dalam hal WNI menumpang KK, menyewa rumah, kontrak dan kost perlu menyerahkan surat pernyataan tidak keberatan dari pemilik rumah di tempat layanan tujuan;</p> <p>c. WNI menyerahkan KTP-el dan/atau KIA alamat lama untuk diterbitkan KTP-el dan/atau KIA dengan alamat baru; dan</p> <p>d. Dalam hal WNI secara faktual sudah berada di daerah tujuan dan belum mempunyai SKP maka Dinas tujuan membantu komunikasi melalui media elektronik untuk pengurusan SKP dengan Disdukcapil daerah asal dilengkapi dengan:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ WNI mengisi F-1.03 ▪ WNI melampirkan fotokopi KK ▪ Dalam hal WNI tidak dapat melampirkan KK, maka WNI dapat mengisi F-1.03 secara lengkap dengan meminta informasi NIK dan No KK ke Dinas daerah tujuan. Dinas daerah tujuan melakukan pencarian data melalui SIAK Konsolidasi untuk mengetahui NIK dan No KK ▪ Dinas daerah tujuan membuat surat permohonan kepada Disdukcapil daerah asal agar melakukan penerbitan SKPWNI. Permohonan ini dengan melampirkan F-1.03. <p>e. Dinas menerbitkan KTP-el dan/atau KIA dengan alamat baru.</p> <p>f. Dinas memusnahkan KTP-el dan/atau KIA alamat lama.</p>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) Jam
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
5.	Produk Pelayanan	KK, Surat Keterangan Pindah WNI
6.	Penanganan Aduan, Saran dan Masukan	<p>1. Kotak saran</p> <p>2. Website: disdukcapil.palopokota.go.id</p> <p>3. Hp : 08114227373</p> <p>4. Email: dukcapilpalopo7373@gmail.com</p> <p>5. Form Survei Indeks Kepuasan Masyarakat</p>

		Mekanisme penanganan pengaduan saran dan masukan dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut : 1. Cek di tempat 2. Koordinasi internal 3. Koordinasi eksternal 4. Tindak lanjut dan solusi permasalahan
7.	Waktu Pelayanan	a. Senin – Kamis : 08.00 - 15.00 WITA. b. Jum'at : 08.00 - 15.00 WITA c. Senin – Jum'at istirahat : 12.00 – 13.30 WITA. d. Hari Sabtu, Minggu dan hari besar nasional libur

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

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; b. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006; c. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; d. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 Tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan presiden Nomor 96 tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata cara Pendaftaran Penduduk dan pencatatan Sipil. e. Peraturan Daerah Kota Palopo Nomor 4 Tahun 2017 Tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Administarsi Kependudukan di Kota Palopo.
2.	Sarana Prasarana dan/ atau Fasilitas	a. ATK b. Printer c. Komputer d. Meja/Kursi e. Jaringan Komunikasi Data f. Aplikasi SIAK
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi b. Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif c. Disiplin dan taat waktu pelayanan
4.	Pengawasan Internal	Berjenjang mulai dari Kepala Seksi, Kepala Bidang dan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palopo;
5.	Jumlah Pelaksana	Operator SIAK di Dinas Petugas Pelayanan di Dinas: 2 orang
6.	Jaminan Pelayanan	1. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP); 2. Adanya Kode Etik Pegawai; 3. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Apabila SKPWNI sudah jadi namun belum diambil, akan disimpan terlebih dahulu dan pemohon dihubungi melalui telepon.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait pelaksanaan programkegiatan dan pelayanan; 2. Melalui survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan.

16. PERPINDAHAN PENDUDUK OA ITAP DALAM NKRI

Komponen standar pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery)

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	(1) Fotokopi KK; (2) Fotokopi KTP-el; (3) Fotokopi dokumen Perjalanan; dan (4) Fotokopi kartu izin tinggal tetap.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	(1) Perpindahan OA dalam 1 Kab/Kota: a. OA mengisi F-1.03; b. OA melampirkan fotokopi KK, KTP-el, Dokumen Perjalanan dan KITAP; c. Dalam hal OA menumpang KK, menyewa rumah, kontrak dan kost perlu menyerahkan surat pernyataan tidak keberatan dari pemilik rumah; d. Dinas menarik KTP-el dan/atau KIA bagi OA yang pindah dan mengganti KTP-el dan/atau KIA dengan alamat baru; e. Dinas memusnahkan KTP-el dan/atau KIA alamat lama; f. Dinas menerbitkan KK bagi OA yang pindah dengan alamat baru. Catatan: Tidak perlu diterbitkan SKP (2) Perpindahan OA antar Kab/Kota (daerah asal): a. OA mengisi F-1.03; b. OA melampirkan fotokopi KK, KTP-el, Dokumen Perjalanan dan KITAP; c. Dinas menerbitkan SKP bagi OA yang pindah; dan d. Dinas tidak menarik KTP-el dan/atau KIA OA yang pindah, karena KTP-el dan/atau KIA ditarik di daerah tujuan. (3) Pindah Datang OA antar Kab/Kota (daerah tujuan): a. OA menyerahkan SKP; b. Dalam hal OA menumpang KK, menyewa rumah, kontrak dan kost perlu menyerahkan surat pernyataan tidak keberatan dari pemilik rumah di tempat layanan tujuan; c. OA menyerahkan KTP-el dan/atau KIA alamat lama untuk diterbitkan KTP-el dan/atau KIA dengan alamat baru; dan b. Dinas memusnahkan KTP-el dan/atau KIA alamat lama.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) Jam
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
5.	Produk Pelayanan	KK, Surat Keterangan Pindah WNI
6.	Penanganan Aduan, Saran dan Masukan	1. Kotak saran 2. Website: disdukcapil.palopokota.go.id 3. Hp : 08114227373 4. Email: dukcapilpalopo7373@gmail.com 5. Form Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Mekanisme penanganan pengaduan saran dan masukan dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut : 1. Cek di tempat 2. Koordinasi internal 3. Koordinasi eksternal 4. Tindak lanjut dan solusi permasalahan

7.	Waktu Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Senin – Kamis : 08.00 - 15.00 WITA. b. Jum'at : 08.00 - 15.00 WITA c. Senin – Jum'at istirahat : 12.00 – 13.30 WITA. d. Hari Sabtu, Minggu dan hari besar nasional libur
----	-----------------	--

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

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; b. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006; c. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; d. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 Tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan presiden Nomor 96 tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata cara Pendaftaran Penduduk dan pencatatan Sipil. e. Peraturan Daerah Kota Palopo Nomor 4 Tahun 2017 Tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Administarsi Kependudukan di Kota Palopo.
2.	Sarana Prasarana dan/ atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> a. ATK b. Printer c. Komputer d. Meja/Kursi e. Jaringan Komunikasi Data f. Aplikasi SIAK
3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi b. Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif c. Disiplin dan taat waktu pelayanan
4.	Pengawasan Internal	Berjenjang mulai dari Kepala Seksi, Kepala Bidang dan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palopo;
5.	Jumlah Pelaksana	Operator SIAK di Dinas Petugas Pelayanan di Dinas: 2 orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> 1. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP); 2. Adanya Kode Etik Pegawai; 3. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Apabila SKPWNI sudah jadi namun belum diambil, akan disimpan terlebih dahulu dan pemohon dihubungi melalui telepon.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> 1. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait pelaksanaan programkegiatan dan pelayanan; 2. Melalui survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan.

17. PERPINDAHAN PENDUDUK OA ITAS DALAM NKRI

Komponen standar pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery)

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	(1) Fotokopi surat keterangan tempat tinggal;

		<p>(2) Fotokopi dokumen Perjalanan; dan</p> <p>(3) Fotokopi kartu izin tinggal terbatas.</p> <p>(4) SKP dan membawa SKTT untuk diganti dengan yang baru untuk Pindah Datang OA antar Kab/Kota (daerah tujuan)</p>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>(1) Perpindahan OA dalam 1 Kab/Kota:</p> <ol style="list-style-type: none"> OA mengisi F-1.03; OA melampirkan fotokopi SKTT, Dokumen Perjalanan dan KITAS; Dalam hal OA menumpang KK, menyewa rumah, kontrak dan kost perlu menyerahkan surat pernyataan tidak keberatan dari pemilik rumah; Dinas menarik SKTT bagi OA yang pindah dan mengganti SKTT dengan alamat baru; dan Dinas menerbitkan SKTT bagi OA yang pindah dengan alamat baru. <p>Catatan: Tidak perlu diterbitkan SKP</p> <p>(2) Perpindahan OA antar Kab/Kota (daerah asal):</p> <ol style="list-style-type: none"> OA mengisi F-1.03; OA melampirkan fotokopi SKTT, Dokumen Perjalanan dan KITAS (ditambah); Dinas menerbitkan SKP bagi OA yang pindah; dan Dinas tidak menarik SKTT OA yang pindah, karena SKTT ditarik di daerah tujuan. <p>(3) Pindah Datang OA antar Kab/Kota (daerah tujuan):</p> <ol style="list-style-type: none"> OA menyerahkan SKP; Dalam hal OA menempati rumah orang lain, kontrak dan kost perlu menyerahkan surat pernyataan tidak keberatan dari pemilik rumah; dan OA menyerahkan SKTT alamat lama untuk diterbitkan SKTT dengan alamat baru.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) Jam
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
5.	Produk Pelayanan	SKTT
6.	Penanganan Aduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> Kotak saran Website: disdukcapil.palopokota.go.id Hp : 08114227373 Email: dukcapilpalopo7373@gmail.com Form Survei Indeks Kepuasan Masyarakat <p>Mekanisme penanganan pengaduan saran dan masukan dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> Cek di tempat Koordinasi internal Koordinasi eksternal Tindak lanjut dan solusi permasalahan
7.	Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> Senin – Kamis : 08.00 - 15.00 WITA. Jum'at : 08.00 - 15.00 WITA Senin – Jum'at istirahat : 12.00 – 13.30 WITA. Hari Sabtu, Minggu dan hari besar nasional libur

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

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; b. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006; c. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; d. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 Tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan presiden Nomor 96 tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata cara Pendaftaran Penduduk dan pencatatan Sipil. e. Peraturan Daerah Kota Palopo Nomor 4 Tahun 2017 Tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Administarsi Kependudukan di Kota Palopo.
2.	Sarana Prasarana dan/ atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> a. ATK b. Printer c. Komputer d. Meja/Kursi e. Jaringan Komunikasi Data f. Aplikasi SIAK
3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi b. Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif c. Disiplin dan taat waktu pelayanan
4.	Pengawasan Internal	Berjenjang mulai dari Kepala Seksi, Kepala Bidang dan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palopo;
5.	Jumlah Pelaksana	Operator SIAK di Dinas Petugas Pelayanan di Dinas: 2 orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> 1. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP); 2. Adanya Kode Etik Pegawai; 3. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Apabila SKTT sudah jadi namun belum diambil, akan disimpan terlebih dahulu dan pemohon dihubungi melalui telepon.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> 1. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait pelaksanaan programkegiatan dan pelayanan; 2. Melalui survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan.

18. PERPINDAHAN PENDUDUK WNI KELUAR WILAYAH NKRI

Komponen standar pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery)

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> (1) KK; dan (2) KTP-el.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> (1) WNI mengisi F-1.03; (2) WNI menyerahkan KK, KTP-el dan/atau KIA kepada Dinas; (3) Dinas menyerahkan SKPLN; (4) Dinas mengganti KK dan menerbitkan KK dengan nomor KK tetap apabila Kepala Keluarga tidak pindah; (5) Dinas menerbitkan KK dengan nomor KK baru apabila Kepala Keluarga pindah namun anggota keluarga tidak pindah; dan

		<p>(6) Dalam hal seluruh anggota keluarga masih berusia di bawah 17 tahun tidak pindah, maka diperlukan kepala keluarga yang telah dewasa. Solusinya adalah ada Saudara yang bersedia pindah menjadi Kepala Keluarga di dalam Keluarga ini atau anak-anak dimaksud dititipkan pada Kartu Keluarga Saudaranyayang terdekat dengan membuatsurat pernyataan bersedia menjadi wali.</p> <p>Catatan: WNI yang telah pindah dan berstatus menetap di luar negeri wajib melaporkan kepada Perwakilan Republik Indonesia paling lambat 30 hari sejak kedatangannya.</p>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) Jam
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
5.	Produk Pelayanan	Kartu Keluarga
6.	Penanganan Aduan, Saran dan Masukan	<p>1. Kotak saran 2. Website: disdukcapil.palopokota.go.id 3. Hp : 08114227373 4. Email: dukcapilpalopo7373@gmail.com 5. Form Survei Indeks Kepuasan Masyarakat</p> <p>Mekanisme penanganan pengaduan saran dan masukan dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut :</p> <p>1. Cek di tempat 2. Koordinasi internal 3. Koordinasi eksternal 4. Tindak lanjut dan solusi permasalahan</p>
7.	Waktu Pelayanan	<p>a. Senin – Kamis : 08.00 - 15.00 WITA. b. Jum'at : 08.00 - 15.00 WITA c. Senin – Jum'at istirahat : 12.00 – 13.30 WITA. d. Hari Sabtu, Minggu dan hari besar nasional libur</p>

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

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<p>a. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;</p> <p>b. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006;</p> <p>c. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</p> <p>d. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 Tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan presiden Nomor 96 tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata cara Pendaftaran Penduduk dan pencatatan Sipil.</p> <p>e. Peraturan Daerah Kota Palopo Nomor 4 Tahun 2017 Tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Administarsi Kependudukan di Kota Palopo.</p>
2.	Sarana Prasarana dan/ atau Fasilitas	<p>a. ATK b. Printer</p>

		c. Komputer d. Meja/Kursi e. Jaringan Komunikasi Data f. Aplikasi SIAK
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi b. Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif c. Disiplin dan taat waktu pelayanan
4.	Pengawasan Internal	Berjenjang mulai dari Kepala Seksi, Kepala Bidang dan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palopo;
5.	Jumlah Pelaksana	Operator SIAK di Dinas Petugas Pelayanan di Dinas: 2 orang
6.	Jaminan Pelayanan	1. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP); 2. Adanya Kode Etik Pegawai; 3. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Apabila KK sudah jadi namun belum diambil, akan disimpan terlebih dahulu dan pemohon dihubungi melalui telepon.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait pelaksanaan programkegiatan dan pelayanan; 2. Melalui survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan.

19. PERPINDAHAN PENDUDUK WNI DATANG DARI LUAR NEGERI

Komponen standar pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery)

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	(1) Fotokopi Dokumen Perjalanan Republik Indonesia; dan (2) SKPLN dari Dinas atau SKP dari Perwakilan Republik Indonesia..
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	(1) WNI mengisi F-1.03; (2) WNI menyerahkan fotokopi Dokumen Perjalanan RI/SPLP; (3) WNI menyerahkan SKPLN dari Disdukcapil (yang pernah diterbitkan) atau SKP dari Perwakilan RI atau SPNIK atau surat pernyataan; dan (4) Dinas menerbitkan/mengaktifkan KK, KTP-el dan KIA sesuai alamat di dalam wilayah NKRI.. Catatan: WNI yang datang dari luar negeri wajib melaporkan kedatangannya kepada Instansi Pelaksana paling lambat 14 hari sejak tanggal kedatangan.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) Jam
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
5.	Produk Pelayanan	KK, KTP-el dan KIA
6.	Penanganan Aduan, Saran dan Masukan	1. Kotak saran 2. Website: disdukcapil.palopokota.go.id 3. Hp : 08114227373 4. Email: dukcapilpalopo7373@gmail.com 5. Form Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Mekanisme penanganan pengaduan saran dan masukan dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut : 1. Cek di tempat 2. Koordinasi internal

		3. Koordinasi eksternal 4. Tindak lanjut dan solusi permasalahan
7.	Waktu Pelayanan	a. Senin – Kamis : 08.00 - 15.00 WITA. b. Jum'at : 08.00 - 15.00 WITA c. Senin – Jum'at istirahat : 12.00 – 13.30 WITA. d. Hari Sabtu, Minggu dan hari besar nasional libur

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

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; b. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006; c. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; d. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 Tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan presiden Nomor 96 tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata cara Pendaftaran Penduduk dan pencatatan Sipil. e. Peraturan Daerah Kota Palopo Nomor 4 Tahun 2017 Tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Administarsi Kependudukan di Kota Palopo.
2.	Sarana Prasarana dan/ atau Fasilitas	a. ATK b. Printer c. Komputer d. Meja/Kursi e. Jaringan Komunikasi Data f. Aplikasi SIAK
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi b. Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif c. Disiplin dan taat waktu pelayanan
4.	Pengawasan Internal	Berjenjang mulai dari Kepala Seksi, Kepala Bidang dan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palopo;
5.	Jumlah Pelaksana	Operator SIAK di Dinas Petugas Pelayanan di Dinas: 2 orang
6.	Jaminan Pelayanan	1. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP); 2. Adanya Kode Etik Pegawai; 3. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Apabila KK, KTP-el dan KIA sudah jadi namun belum diambil, akan disimpan terlebih dahulu dan pemohon dihubungi melalui telepon.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait pelaksanaan programkegiatan dan pelayanan; 2. Melalui survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan.

20. PENDAFTARAN BAGI ORANG ASING ITAS DATANG DARI LUAR WILAYAH NKRI

Komponen standar pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery)

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	(1) Fotokopi Dokumen Perjalanan; dan (2) Fotokopi kartu izin tinggal terbatas
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	(1) OA mengisi F-1.03; (2) OA menyerahkan fotokopi Dokumen Perjalanan dan ITAS; (3) Dalam hal OA menumpang KK, menyewa rumah, kontrak dan kost perlu menyerahkan surat pernyataan tidak keberatan dari pemilik rumah; dan (4) Dinas Dukcapil Kab/Kota menerbitkan SKTT dengan masa berlaku sesuai ITAS. Catatan: OA wajib melaporkan kepada Instansi Pelaksana paling lambat 14 hari sejak diterbitkan ITAS sebagai dasar penerbitan SKTT.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) Jam
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
5.	Produk Pelayanan	SKTT
6.	Penanganan Aduan, Saran dan Masukan	1. Kotak saran 2. Website: disdukcapil.palopokota.go.id 3. Hp : 08114227373 4. Email: dukcapilpalopo7373@gmail.com 5. Form Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Mekanisme penanganan pengaduan saran dan masukan dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut : 1. Cek di tempat 2. Koordinasi internal 3. Koordinasi eksternal 4. Tindak lanjut dan solusi permasalahan
7.	Waktu Pelayanan	a. Senin – Kamis : 08.00 - 15.00 WITA. b. Jum'at : 08.00 - 15.00 WITA c. Senin – Jum'at istirahat : 12.00 – 13.30 WITA. d. Hari Sabtu, Minggu dan hari besar nasional libur

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

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; b. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006; c. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; d. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 Tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan presiden Nomor 96 tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata cara Pendaftaran Penduduk dan pencatatan Sipil. e. Peraturan Daerah Kota Palopo Nomor 4 Tahun 2017 Tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Administarsi Kependudukan di Kota Palopo.

2.	Sarana Prasarana dan/ atau Fasilitas	a. ATK b. Printer c. Komputer d. Meja/Kursi e. Jaringan Komunikasi Data f. Aplikasi SIAK
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi b. Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif c. Disiplin dan taat waktu pelayanan
4.	Pengawasan Internal	Berjenjang mulai dari Kepala Seksi, Kepala Bidang dan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palopo;
5.	Jumlah Pelaksana	Operator SIAK di Dinas Petugas Pelayanan di Dinas: 2 orang
6.	Jaminan Pelayanan	1. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP); 2. Adanya Kode Etik Pegawai; 3. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Apabila SKTT sudah jadi namun belum diambil, akan disimpan terlebih dahulu dan pemohon dihubungi melalui telepon.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait pelaksanaan programkegiatan dan pelayanan; 2. Melalui survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan.

21. PENCATATAN KELAHIRAN WNI DALAM WILAYAH NKRI

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

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	(1) Fotokopi surat keterangan kelahiran yaitu dari rumah sakit/Puskesmas/fasilitas kesehatan/dokter/bidan atau surat keterangan kelahiran dari nakhoda kapal laut/kapten pesawat terbang, atau dari kepala desa/lurah jika lahir di rumah/ tempat lain, antara lain: kebun, sawah, angkutan umum. (2) Fotokopi buku nikah/kutipan akta perkawinan/bukti lain yang sah; (3) Fotokopi KK dimana penduduk terdaftar atau akan didaftarkan sebagai anggota keluarga; (4) Berita acara dari kepolisian bagi anak yang tidak diketahui asal usulnya/keberadaan orang tuanya. (5) Penduduk dapat membuat SPTJM kebenaran data kelahiran dengan mengisi F-2.03 dan 2 (dua) orang saksi, jika tidak memenuhi persyaratan sebagaimana huruf a. (6) Penduduk dapat membuat SPTJM kebenaran sebagai pasangan suami istri dengan mengisi F-2.04 dan 2 (dua) orang saksi, jika tidak memenuhi persyaratan sebagaimana huruf b.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	a. WNI mengisi formulir F-2.01. b. Untuk pelayanan secara offline/tatap muka, persyaratan surat keterangan kelahiran yang diserahkan berupa fotokopi bukan asli (asli hanya diperlihatkan). c. Dinas tidak menarik surat keterangan kelahiran asli. d. Untuk pelayanan online/Daring, persyaratan yang discan/ difoto untuk diunggah harus aslinya. e. WNI melampirkan Fotokopi KK untuk verifikasi data yang tercantum dalam formulir F-2.01.

		<p>f. WNI tidak perlu melampirkan fotokopi KTP-el saksi, karena identitas saksi sudah tercantum dalam formulir F-2.01.</p> <p>b. Pemohon menyerahkan berkas kependudukannya pada Loket pendaftaran sesuai dengan persyaratan;</p> <p>c. Petugas pendaftaran menerima berkas dan melakukan verifikasi, setelah keseluruhan berkas sudah dinyatakan lengkap petugas melakukan pendaftaran dan membubuhkan paraf pada lembar monitoring;</p> <p>d. Petugas operator memvalidasi data dan melakukan penginputan data dilanjutkan dengan menerbitkan draft akta kelahiran dan merekam dalam data base kependudukan;</p> <p>e. Petugas operator membubuhkan paraf pada berkas monitoring permohonan akta kelahiran setelah di proses oleh petugas operator;</p> <p>f. Kepala Seksi dan Kepala Bidang memeriksa berkas akta kelahiran dan apabila dinyatakan lengkap membubuhkan paraf pada lembar monitoring dan centang secara elektronik pada aplikasi SIAK;</p> <p>g. Kepala Dinas menandatangani dokumen akta kelahiran secara elektronik;</p> <p>h. Petugas operator melakukan pencetakan dokumen akta kelahiran selanjutnya diserahkan kepada petugas loket penyerahan;</p> <p>i. Petugas menyerahkan akta kelahiran tersebut untuk diserahkan kepada pemohon;</p>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) Hari
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
5.	Produk Pelayanan	Akta Kelahiran
6.	Penanganan Aduan, Saran dan Masukan	<p>1. Kotak saran</p> <p>2. Website: disdukcapil.palopokota.go.id</p> <p>3. Hp : 08114227373</p> <p>4. Email: dukcapilpalopo7373@gmail.com</p> <p>5. Form Survei Indeks Kepuasan Masyarakat</p> <p>Mekanisme penanganan pengaduan saran dan masukan dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut :</p> <p>1. Cek di tempat</p> <p>2. Koordinasi internal</p> <p>3. Koordinasi eksternal</p> <p>4. Tindak lanjut dan solusi permasalahan</p>
7.	Waktu Pelayanan	<p>a. Senin – Kamis : 08.00 - 15.00 WITA.</p> <p>b. Jum'at : 08.00 - 15.00 WITA</p> <p>c. Senin – Jum'at istirahat : 12.00 – 13.30 WITA.</p> <p>d. Hari Sabtu, Minggu dan hari besar nasional libur</p>

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

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;

		<p>b. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006;</p> <p>c. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</p> <p>d. Peraturan Menteri Dalam Negeri nomor 9 Tahun 2016 Tentang percepatan peningkatan cakupan akta kelahiran;</p> <p>e. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 Tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan presiden Nomor 96 tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata cara Pendaftaran Penduduk dan pencatatan Sipil;</p> <p>f. Peraturan Daerah Kota Palopo Nomor 4 Tahun 2017 Tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Administarsi Kependudukan di Kota Palopo.</p>
2.	Sarana Prasarana dan/ atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Buku Register 2. ATK 3. Printer 4. Komputer 5. Meja/Kursi 6. Jaringan Komunikasi Data 7. Aplikasi SIAK
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> a. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi b. Mampu bersikap sopan, ramah, komunikatif dan informatif; c. Disiplin dan taat waktu pelayanan
4.	Pengawasan Internal	Berjenjang mulai dari Kepala Seksi, Kepala Bidang dan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palopo;
5.	Jumlah Pelaksana	<p>5 (orang) orang meliputi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Petugas Pelayanan Pendaftaran; - Operator Komputer; - Petugas Verifikasi dan Validasi (Kasi dan Kabid); - Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil; - Petugas Loker Penyerahan Dokumen;
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP); 2. Adanya Kode Etik Pegawai; 3. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Apabila Kutipan Akta Kelahiran sudah jadi namun belum diambil, akan disimpan terlebih dahulu dan Pemohon dihubungi melalui telepon;
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait pelaksanaan programkegiatan dan pelayanan; 2. Melalui survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan.

22. PENCATATAN KELAHIRAN ORANG ASING

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

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<p>(1) Fotokopi surat keterangan kelahiran yaitu dari rumah sakit/Puskesmas/fasilitas kesehatan/dokter/bidan,suratketerangan kelahiran dari nakhoda kapal laut/kapten pesawat terbang, atau dari kepala desa/lurah jika lahir di rumah/ tempat lain, antara lain: kebun, sawah, angkutan umum.</p>

		<p>(2) Fotokopi buku nikah/kutipan akta perkawinan/buktilain yang sah;</p> <p>(3) Fotokopi Dokumen Perjalanan;</p> <p>(4) Fotokopi KTP-el orang tua atau kartu izin tinggal tetap atau kartu izin tinggal terbatas atau visa kunjungan;</p> <p>(5) OA dapat membuat SPTJM kebenaran data kelahiran dengan mengisi F-2.03 dan 2 (dua) orang saksi, jika tidak memenuhi persyaratan sebagaimana huruf a;</p> <p>(6) OA dapat membuat SPTJM kebenaran sebagai pasangan suami istri dengan mengisi F-2.04 dan 2 (dua) orang saksi, jika tidak memenuhi persyaratan sebagaimana huruf b.</p>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>a. OA mengisi formulir F-2.01.</p> <p>b. Untuk pelayanan secara offline/tatap muka, persyaratan surat keterangan kelahiran yang diserahkan berupa fotokopi bukan asli (asli hanya diperlihatkan).</p> <p>c. Dinas tidak menarik surat keterangan kelahiran asli.</p> <p>d. Untuk pelayanan online/Daring, persyaratan yang discan/ difoto untuk diunggah harus aslinya.</p> <p>e. Fotokopi dokumen perjalanan diperlukan untuk verifikasi data yang tercantum dalam formulir F-2.01.</p> <p>f. WNI tidak perlu melampirkan fotokopi KTP-el saksi, karena identitasnya sudah tercantum dalam formulir F-2.01</p> <p>j. Pemohon menyerahkan berkas kependudukannya pada Loker pendaftaran sesuai dengan persyaratan;</p> <p>k. Petugas pendaftaran menerima berkas dan melakukan verifikasi, setelah keseluruhan berkas sudah dinyatakan lengkap petugas melakukan pendaftaran dan membubuhkan paraf pada lembar monitoring;</p> <p>l. Petugas operator memvalidasi data dan melakukan penginputan data dilanjutkan dengan menerbitkan draft akta kelahiran dan merekam dalam data base kependudukan;</p> <p>m. Petugas operator membubuhkan paraf pada berkas monitoring permohonan akta kelahiran setelah di proses oleh petugas operator;</p> <p>n. Kepala Seksi dan Kepala Bidang memeriksa berkas akta kelahiran dan apabila dinyatakan lengkap membubuhkan paraf pada lembar monitoring dan centang secara elektronik pada aplikasi SIAK;</p> <p>o. Kepala Dinas menandatangani dokumen akta kelahiran secara elektronik;</p> <p>p. Petugas operator melakukan pencetakan dokumen akta kelahiran selanjutnya diserahkan kepada petugas loket penyerahan;</p> <p>q. Petugas menyerahkan akta kelahiran tersebut untuk diserahkan kepada pemohon;</p>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) Hari
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
5.	Produk Pelayanan	Kutipan Akta Kelahiran
6.	Penanganan Aduan, Saran dan Masukan	<p>1. Kotak saran</p> <p>2. Website: disdukcapil.palopokota.go.id</p> <p>3. Hp : 08114227373</p> <p>4. Email: dukcapilpalopo7373@gmail.com</p> <p>5. Form Survei Indeks Kepuasan Masyarakat</p>

		Mekanisme penanganan pengaduan saran dan masukan dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut : 1. Cek di tempat 2. Koordinasi internal 3. Koordinasi eksternal 4. Tindak lanjut dan solusi permasalahan
7.	Waktu Pelayanan	a. Senin – Kamis : 08.00 - 15.00 WITA. b. Jum'at : 08.00 - 15.00 WITA c. Senin – Jum'at istirahat : 12.00 – 13.30 WITA. d. Hari Sabtu, Minggu dan hari besar nasional libur

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

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; b. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006; c. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; d. Peraturan Menteri Dalam Negeri nomor 9 Tahun 2016 Tentang percepatan peningkatan cakupan akta kelahiran; e. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 Tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan presiden Nomor 96 tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata cara Pendaftaran Penduduk dan pencatatan Sipil; f. Peraturan Daerah Kota Palopo Nomor 4 Tahun 2017 Tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Administarsi Kependudukan di Kota Palopo.
2.	Sarana Prasarana dan/ atau Fasilitas	a. Buku Register b. ATK c. Printer d. Komputer e. Meja/Kursi f. Jaringan Komunikasi Data g. Aplikasi SIAK
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi b. Mampu bersikap sopan, ramah, komunikatif dan informatif; c. Disiplin dan taat waktu pelayanan
4.	Pengawasan Internal	Berjenjang mulai dari Kepala Seksi, Kepala Bidang dan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palopo;
5.	Jumlah Pelaksana	5 (orang) orang meliputi: - Petugas Pelayanan Pendaftaran; - Operator Komputer; - Petugas Verifikasi dan Validasi (Kasi dan Kabid); - Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil; - Petugas Loker Penyerahan Dokumen;
6.	Jaminan Pelayanan	1. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP); 2. Adanya Kode Etik Pegawai; 3. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.

7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Apabila Kutipan Akta Kelahiran sudah jadi namun belum diambil, akan disimpan terlebih dahulu dan Pemohon dihubungi melalui telepon;
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait pelaksanaan programkegiatan dan pelayanan; 2. Melalui survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan.

23. PENCATATAN LAHIR MATI

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

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> (1) Fotokopi surat keterangan lahir mati, yaitu dari rumah sakit / Puskesmas / fasilitas kesehatan / dokter / bidan, surat keterangan lahir mati dari nakhoda kapal laut/kapten pesawat terbang, atau dari kepala desa/lurah jika lahir mati di rumah/tempat lain, antara lain: kebun,sawah,angkutan umum;atau (2) Pernyataan dari orang tua kandung atau wali bagi yang tidak memiliki surat keterangan lahir mati; (3) Fotokopi KK orang tua..
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> a. WNI mengisi formulir F-2.01. b. Untuk pelayanan secara offline/tatap muka, persyaratan surat keterangan lahir mati yang diserahkan berupa fotokopi bukan asli (asli hanya diperlihatkan). c. Dinas tidak menarik surat keterangan lahir mati asli. d. WNI melampirkan Fotokopi KK untuk verifikasi data yang tercantum dalam formulir F-2.01. e. Untuk pelayanan online/Daring, persyaratan yang discan/ difoto untuk diunggah harus aslinya. f. WNI tidak perlu melampirkan fotokopi KTP-el saksi, karena identitasnya sudah tercantum dalam formulir F-2.01. g. Pemohon menyerahkan berkas kependudukannya pada Loker pendaftaran sesuai dengan persyaratan; r. Petugas pendaftaran menerima berkas dan melakukan verifikasi, setelah keseluruhan berkas sudah dinyatakan lengkap petugas melakukan pendaftaran dan membubuhkan paraf pada lembar monitoring; s. Petugas operator memvalidasi data dan melakukan penginputan data dilanjutkan dengan menerbitkan draft akta kelahiran dan merekam dalam data base kependudukan; t. Petugas operator membubuhkan paraf pada berkas monitoring permohonan akta kelahiran setelah di proses oleh petugas operator; u. Kepala Seksi dan Kepala Bidang memeriksa berkas akta kelahiran dan apabila dinyatakan lengkap membubuhkan paraf pada lembar monitoring dan centang secara elektronik pada aplikasi SIAK; v. Kepala Dinas menandatangani dokumen akta kelahiran secara elektronik; w. Petugas operator melakukan pencetakan dokumen akta kelahiran selanjutnya diserahkan kepada petugas loket penyerahan; x. Petugas menyerahkan akta kelahiran tersebut untuk diserahkan kepada pemohon;

3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) Hari
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
5.	Produk Pelayanan	Surat Keterangan Lahir Mati
6.	Penanganan Aduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak saran 2. Website: disdukcapil.palopokota.go.id 3. Hp : 08114227373 4. Email: dukcapilpalopo7373@gmail.com 5. Form Survei Indeks Kepuasan Masyarakat <p>Mekanisme penanganan pengaduan saran dan masukan dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Cek di tempat 2. Koordinasi internal 3. Koordinasi eksternal 4. Tindak lanjut dan solusi permasalahan
7.	Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> a. Senin – Kamis : 08.00 - 15.00 WITA. b. Jum'at : 08.00 - 15.00 WITA c. Senin – Jum'at istirahat : 12.00 – 13.30 WITA. d. Hari Sabtu, Minggu dan hari besar nasional libur

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

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; b. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006; c. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; d. Peraturan Menteri Dalam Negeri nomor 9 Tahun 2016 Tentang percepatan peningkatan cakupan akta kelahiran; e. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 Tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan presiden Nomor 96 tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata cara Pendaftaran Penduduk dan pencatatan Sipil; f. Peraturan Daerah Kota Palopo Nomor 4 Tahun 2017 Tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Administarsi Kependudukan di Kota Palopo.
2.	Sarana Prasarana dan/ atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> a. Buku Register b. ATK c. Printer d. Komputer e. Meja/Kursi f. Jaringan Komunikasi Data g. Aplikasi SIAK
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> a. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi b. Mampu bersikap sopan, ramah, komunikatif dan informatif; c. Disiplin dan taat waktu pelayanan
4.	Pengawasan Internal	Berjenjang mulai dari Kepala Seksi, Kepala Bidang dan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palopo;

5.	Jumlah Pelaksana	5 (orang) orang meliputi: - Petugas Pelayanan Pendaftaran; - Operator Komputer; - Petugas Verifikasi dan Validasi (Kasi dan Kabid); - Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil; - Petugas Loker Penyerahan Dokumen;
6.	Jaminan Pelayanan	1. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP); 2. Adanya Kode Etik Pegawai; 3. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Apabila Surat Keterangan Lahir Mati sudah jadi namun belum diambil, akan disimpan terlebih dahulu dan Pemohon dihubungi melalui telepon;
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait pelaksanaan programkegiatan dan pelayanan; 2. Melalui survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan.

24. PENCATATAN KEMATIAN DALAM WILAYAH NKRI

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

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	(1) Fotokopi surat kematian dari dokter atau kepala desa/lurah atau yang disebut dengan nama lain, atau surat keterangan kepolisian bagi kematian seseorang yang tidak jelas identitasnya, atau salinan penetapan pengadilan bagi seseorang yang tidak jelas keberadaannya karena hilang atau mati tetapi tidak ditemukan jenazahnya, atau surat pernyataan kematian dari maskapai penerbangan bagi seseorang yang tidak jelas keberadaannya karena hilang atau mati tetapi tidak ditemukan jenazahnya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, atau surat keterangan kematian dari Perwakilan RI bagi penduduk yang kematiannya di luar wilayah NKRI; (2) Fotokopi Dokumen Perjalanan Republik Indonesia bagi WNI bukan Penduduk atau Fotokopi Dokumen Perjalanan bagi OA. (3) Fotokopi KK/KTP yang meninggal dunia.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	a. WNI mengisi F-2.01. b. OA mengisi formulir F-2.01. c. Untuk pelayanan secara offline/tatap muka, persyaratan surat kematian yang diserahkan berupa fotokopi bukan asli (asli hanya diperlihatkan). d. Dinas tidak menarik surat kematian asli. e. WNI melampirkan fotokopi KK untuk verifikasi data yang tercantum dalam formulir F-2.01. f. Untuk pelayanan online/Daring, persyaratan yang discan/ difoto untuk diunggah harus aslinya. g. WNI dan OA tidak perlu melampirkan fotokopi KTP-el saksi, karena identitasnya sudah tercantum dalam formulir F-2.01. h. OA menyerahkan fotokopi Dokumen Perjalanan atau fotokopi ITAS/SKTT atau fotokopi ITAP/KTP-el. i. WNI bukan penduduk menyerahkan fotokopi dokumen perjalanan RI yang meninggal dunia.

		<p>j. Pencatatan Kematian dilaporkan tidak hanya oleh anak atau ahli waris tetapi dapat juga dilaporkan oleh keluarga lainnya, termasuk ketua RT.</p> <p>k. Dalam hal subjek akta tidak tercantum dalam KK dan database kependudukan, kutipan akta kematian diterbitkan tanpa NIK.</p> <p>l. Petugas menerima berkas dan melakukan verifikasi setelah keseluruhan berkas sudah dinyatakan lengkap dan membubuhkan paraf pada lembar monitoring;</p> <p>m. petugas operator memvalidasi data dan melanjutkan penginputan data dilanjutkan dengan menerbitkan draft kutipan akta kematian;</p> <p>n. Petugas operator membubuhkan paraf pada berkas monitoring akta kematian setelah di proses oleh petugas operator;</p> <p>o. Kepala Seksi dan Kepala Bidang memeriksa berkas Surat Keterangan kematian dan apabila dinyatakan lengkap membubuhkan paraf/centang secara elektronik pada aplikasi SIAK;</p> <p>p. Kepala Dinas menandatangani dokumen Akta Kematian secara elektronik;</p> <p>q. Petugas operator melakukan pencetakan dokumen akta kematian dan melakukan registrasi akta kematian untuk selanjutnya diserahkan kepada petugas loket penyerahan.</p> <p>r. Petugas menyerahkan akta kematian kepada pemohon;</p>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) Hari
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
5.	Produk Pelayanan	Kutipan Akta Kematian
6.	Penanganan Aduan, Saran dan Masukan	<p>1. Kotak saran</p> <p>2. Website: disdukcapil.palopokota.go.id</p> <p>3. Hp : 08114227373</p> <p>4. Email: dukcapilpalopo7373@gmail.com</p> <p>5. Form Survei Indeks Kepuasan Masyarakat</p> <p>Mekanisme penanganan pengaduan saran dan masukan dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut :</p> <p>1. Cek di tempat</p> <p>2. Koordinasi internal</p> <p>3. Koordinasi eksternal</p> <p>4. Tindak lanjut dan solusi permasalahan</p>
7.	Waktu Pelayanan	<p>b. Senin – Kamis : 08.00 - 15.00 WITA.</p> <p>c. Jum'at : 08.00 - 15.00 WITA</p> <p>d. Senin – Jum'at istirahat : 12.00 – 13.30 WITA.</p> <p>e. Hari Sabtu, Minggu dan hari besar nasional libur</p>

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

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<p>a. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;</p> <p>b. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006;</p>

		<p>c. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</p> <p>d. Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Administarsi Kependudukan secara daring;</p> <p>e. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 Tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan presiden Nomor 96 tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata cara Pendaftaran Penduduk dan pencatatan Sipil;</p> <p>f. Peraturan Daerah Kota Palopo Nomor 4 Tahun 2017 Tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Administarsi Kependudukan di Kota Palopo.</p>
2.	Sarana Prasarana dan/ atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Buku Register 2. ATK 3. Printer 4. Komputer 5. Meja/Kursi 6. Jaringan Komunikasi Data 7. Aplikasi SIAK
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> a. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi b. Mampu bersikap sopan, ramah, komunikatif dan informatif; c. Disiplin dan taat waktu pelayanan
4.	Pengawasan Internal	Berjenjang mulai dari Kepala Seksi, Kepala Bidang dan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palopo;
5.	Jumlah Pelaksana	<p>5 (orang) orang meliputi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Petugas Pelayanan Pendaftaran; - Operator Komputer; - Petugas Verifikasi dan Validasi; - Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil; - Petugas penyerahan dokumen
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP); 2. Adanya Kode Etik Pegawai; 3. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Apabila Kutipan Akta Kematian sudah jadi namun belum diambil, akan disimpan terlebih dahulu dan Pemohon dihubungi melalui telepon;
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait pelaksanaan programkegiatan dan pelayanan; 2. Melalui survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan.

25. PENCATATAN PERKAWINAN WNI DALAM WILAYAH NKRI

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

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> (1) Fotokopi surat keterangan telah terjadinya perkawinan dari pemuka agama atau penghayat kepercayaan terhadap Tuhan Yang Maha Esa; (2) pas foto berwarna suami dan istri; (3) KTP-el Asli; (4) KK Asli; (5) bagi janda atau duda karena cerai mati melampirkan fotokopi akta kematian pasangannya; atau

		(6) Bagi janda atau duda karena cerai hidup melampirkan fotokopi akta perceraian.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> a. WNI mengisi formulir F-2.01. b. Untuk pelayanan secara offline/tatap muka, persyaratan surat keterangan perkawinan yang diserahkan berupa fotokopi bukan asli (asli hanya diperlihatkan) c. Dinas tidak menarik surat keterangan perkawinan asli. d. WNI melampirkan KK Asli untuk verifikasi data yang tercantum dalam formulir F-2.01 serta untuk dilakukan perubahan data (status kawin) e. Untuk pelayanan online/Daring, persyaratan yang discan/ difoto untuk diunggah harus aslinya. f. WNI tidak perlu melampirkan fotokopi KTP-el 2 Saksi karena identitasnya sudah tercantum dalam formulir F-2.01. g. Ukuran Pasfoto 4x6 suami dan istri sebanyak 1 lembar. h. Dinas menerbitkan kutipan akta perkawinan, KTP-el dengan status Kawin dan KK yang sudah dimutakhirkan datanya. i. Dinas memusnahkan KTP-el asli yang lama. j. Apabila hasil verifikasi menunjukkan bahwa perkawinan berlangsung sebelum berusia 19 tahun, Dinas meminta fotokopi Penetapan Pengadilan tentang Dispensasi Perkawinan. k. Apabila hasil verifikasi menunjukkan bahwa suami melangsungkan perkawinan kedua dst, Dinas meminta fotokopi Penetapan Pengadilan tentang Izin Perkawinan dari istri sah l. Dalam hal salah satu atau kedua suami istri meninggal dunia sebelum pencatatan perkawinan, pencatatan perkawinan dilaksanakan dengan memenuhi persyaratan berupa Surat Pernyataan Tanggung Jawab Mutlak Kebenaran Data sebagai Pasangan Suami Istri. m. Dalam hal pencatatan perkawinan bagi pasangan suami dan istri yang dalam KK status cerai hidup belum tercatat, dapat dilaksanakan dengan Surat Pernyataan Tanggung Jawab Mutlak Perceraian Belum Tercatat n. Dalam hal pencatatan perkawinan Penghayat Kepercayaan terhadap Tuhan Yang Maha Esa, Surat keterangan telah terjadinya perkawinan dari pemuka penghayat kepercayaan terhadap Tuhan Yang Maha Esa dari organisasi yang terdaftar pada kementerian yang bidang tugasnya secara teknis membina organisasi penghayat kepercayaan terhadap Tuhan Yang Maha Esa o. petugas pendaftaran menerima berkas dan melakukan verifikasi, setelah keseluruhan berkas sudah dinyatakan lengkap petugas membubuhkan paraf pada lembar monitoring; p. petugas operator memvalidasi data dan melakukan penginputan data dilanjutkan dengan menerbitkan draft kutipan akta perkawinan; q. Petugas operator membubuhkan paraf pada berkas monitoring akta perkawinan setelah di proses oleh petugas operator; r. Kepala Seksi dan Kepala Bidang memeriksa berkas Surat Permohonan Akta Perkawinan dan apabila dinyatakan lengkap membubuhkan paraf pada lembar monitoring dan centang secara elektronik pada aplikasi SIAK;

		<p>s. Kepala Dinas menandatangani dokumen Akta Perkawinan secara elektronik;</p> <p>t. Petugas operator melakukan pencetakan dokumen akta Perkawinan dan melakukan register dokumen akta perkawinan untuk selanjutnya diserahkan kepada petugas loket penyerahan.</p> <p>u. Petugas menyerahkan akta perkawinan kepada pemohon;</p>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) Hari
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
5.	Produk Pelayanan	Kutipan Akta Perkawinan
6.	Penanganan Aduan, Saran dan Masukan	<p>1. Kotak saran</p> <p>2. Website: disdukcapil.palopokota.go.id</p> <p>3. Hp : 08114227373</p> <p>4. Email: dukcapilpalopo7373@gmail.com</p> <p>5. Form Survei Indeks Kepuasan Masyarakat</p> <p>Mekanisme penanganan pengaduan saran dan masukan dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut :</p> <p>1. Cek di tempat</p> <p>2. Koordinasi internal</p> <p>3. Koordinasi eksternal</p> <p>4. Tindak lanjut dan solusi permasalahan</p>
7.	Waktu Pelayanan	<p>a. Senin – Kamis : 08.00 - 15.00 WITA.</p> <p>b. Jum'at : 08.00 - 15.00 WITA</p> <p>c. Senin – Jum'at istirahat : 12.00 – 13.30 WITA.</p> <p>d. Hari Sabtu, Minggu dan hari besar nasional libur</p>

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

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<p>a. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;</p> <p>b. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan;</p> <p>c. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</p> <p>d. Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Administarsi Kependudukan secara daring;</p> <p>e. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 Tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan presiden Nomor 96 tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata cara Pendaftaran Penduduk dan pencatatan Sipil;</p> <p>f. Peraturan Daerah Kota Palopo Nomor 4 Tahun 2017 Tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Administarsi Kependudukan di Kota Palopo.</p>
2.	Sarana Prasarana dan/ atau Fasilitas	<p>a. Buku Register</p> <p>b. ATK</p> <p>c. Printer</p> <p>d. Komputer</p> <p>e. Meja/Kursi</p> <p>f. Jaringan Komunikasi Data</p> <p>g. Aplikasi SIAK</p>

3.	Kompetensi Pelaksana	a. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi b. Mampu bersikap sopan, ramah, komunikatif dan informatif; c. Disiplin dan taat waktu pelayanan
4.	Pengawasan Internal	Berjenjang mulai dari Kepala Seksi, Kepala Bidang dan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palopo;
5.	Jumlah Pelaksana	5 (orang) orang meliputi: - Petugas Pelayanan Pendaftaran; - Operator Komputer; - Petugas Verifikasi dan Validasi; - Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil; - Petugas Loker Penyerahan Dokumen;
6.	Jaminan Pelayanan	1. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP); 2. Adanya Kode Etik Pegawai; 3. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Apabila Kutipan Akta Perkawinan sudah jadi namun belum diambil, akan disimpan terlebih dahulu dan Pemohon dihubungi melalui telepon;
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait pelaksanaan programkegiatan dan pelayanan; 2. Melalui survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan.

26. PENCATATAN PERKAWINAN OA DI WILAYAH NKRI

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

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	(1) Fotokopi surat keterangan telah terjadinya perkawinan dari pemuka agama atau penghayat kepercayaan terhadap Tuhan Yang Maha Esa; (2) Pas foto berwarna suami dan istri; (3) Fotokopi dokumen Perjalanan; (4) Fotokopi surat keterangan tempat tinggal bagi pemegang izin tinggal terbatas; (5) KTP-el Asli; (6) KK Asli; dan (7) Fotokopi izin perkawinan dari negara atau perwakilan negaranya
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	a. OA mengisi formulir F-2.01 b. Untuk pelayanan secara offline/tatap muka, persyaratan surat keterangan perkawinan yang diserahkan berupa fotokopi bukan asli (asli hanya diperlihatkan) c. Dinas tidak menarik surat keterangan perkawinan asli. d. Untuk pelayanan online/Daring, persyaratan yang discan/ difoto untuk diunggah harus aslinya. e. Tidak perlu melampirkan fotokopi KTP-el 2 Saksi karena identitasnya sudah tercantum dalam formulir F-2.01 f. Ukuran Pasfoto 4x6 suami dan istri sebanyak 1 lembar g. Dinas memusnahkan KTP-el asli yang lama. h. OA menyerahkan fotokopi Dokumen Perjalanan atau fotokopi ITAS/SKTT atau fotokopi ITAP/KK. i. petugas pendaftaran menerima berkas dan melakukan verifikasi, setelah keseluruhan berkas sudah dinyatakan lengkap petugas membubuhkan paraf pada lembar monitoring;

		<p>j. petugas operator memvalidasi data dan melakukan penginputan data dilanjutkan dengan menerbitkan draft kutipan akta perkawinan;</p> <p>k. Petugas operator membubuhkan paraf pada berkas monitoring akta perkawinan setelah di proses oleh petugas operator;</p> <p>l. Kepala Seksi dan Kepala Bidang memeriksa berkas Surat Permohonan Akta Perkawinan dan apabila dinyatakan lengkap membubuhkan paraf pada lembar monitoring dan centang secara elektronik pada aplikasi SIAK;</p> <p>m. Kepala Dinas menandatangani dokumen Akta Perkawinan secara elektronik;</p> <p>n. Petugas operator melakukan pencetakan dokumen akta Perkawinan dan melakukan register dokumen akta perkawinan untuk selanjutnya diserahkan kepada petugas loket penyerahan.</p> <p>o. Petugas menyerahkan akta perkawinan kepada pemohon;</p>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) Hari
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
5.	Produk Pelayanan	Kutipan Akta Perkawinan, KTP-el dengan status Kawin dan KK
6.	Penanganan Aduan, Saran dan Masukan	<p>1. Kotak saran</p> <p>2. Website: disdukcapil.palopokota.go.id</p> <p>3. Hp : 08114227373</p> <p>4. Email: dukcapilpalopo7373@gmail.com</p> <p>5. Form Survei Indeks Kepuasan Masyarakat</p> <p>Mekanisme penanganan pengaduan saran dan masukan dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut :</p> <p>1. Cek di tempat</p> <p>2. Koordinasi internal</p> <p>3. Koordinasi eksternal</p> <p>4. Tindak lanjut dan solusi permasalahan</p>
7.	Waktu Pelayanan	<p>a. Senin – Kamis : 08.00 - 15.00 WITA.</p> <p>b. Jum'at : 08.00 - 15.00 WITA</p> <p>c. Senin – Jum'at istirahat : 12.00 – 13.30 WITA.</p> <p>d. Hari Sabtu, Minggu dan hari besar nasional libur</p>

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

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<p>a. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;</p> <p>b. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan;</p> <p>c. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</p> <p>d. Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Administarsi Kependudukan secara daring;</p> <p>e. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 Tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan presiden Nomor 96 tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata cara Pendaftaran Penduduk dan pencatatan Sipil;</p>

		f. Peraturan Daerah Kota Palopo Nomor 4 Tahun 2017 Tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan di Kota Palopo.
2.	Sarana Prasarana dan/ atau Fasilitas	a. Buku Register b. ATK c. Printer d. Komputer e. Meja/Kursi f. Jaringan Komunikasi Data g. Aplikasi SIAK
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi b. Mampu bersikap sopan, ramah, komunikatif dan informatif; c. Disiplin dan taat waktu pelayanan
4.	Pengawasan Internal	Berjenjang mulai dari Kepala Seksi, Kepala Bidang dan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palopo;
5.	Jumlah Pelaksana	5 (orang) orang meliputi: - Petugas Pelayanan Pendaftaran; - Operator Komputer; - Petugas Verifikasi dan Validasi; - Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil; - Petugas Loker Penyerahan Dokumen;
6.	Jaminan Pelayanan	1. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP); 2. Adanya Kode Etik Pegawai; 3. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Apabila Kutipan Akta Perkawinan sudah jadi namun belum diambil, akan disimpan terlebih dahulu dan Pemohon dihubungi melalui telepon;
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait pelaksanaan programkegiatan dan pelayanan; 2. Melalui survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan.

27. PENCATATAN PEMBATALAN PERKAWINAN

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

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	(1) Fotokopi salinan putusan pengadilan yang berkekuatan hukum tetap; (2) Fotokopi kutipan akta perkawinan; (3) KTP-el Asli; dan (4) KK Asli.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	a. WNI mengisi formulir F-2.01. b. Untuk pelayanan secara offline/tatap muka, persyaratan salinan putusan pengadilan yang berkekuatan hukum tetap yang diserahkan berupa fotokopi bukan asli (asli hanya diperlihatkan) c. Dinas tidak menarik salinan putusan asli d. WNI melampirkan KK Asli untuk verifikasi data yang tercantum dalam formulir F-2.01 serta untuk dilakukan perubahan data (status perkawinan kembali ke sebelumnya) e. Untuk pelayanan online/Daring, persyaratan yang discan/ difoto untuk diunggah harus aslinya

		<p>f. Tidak perlu melampirkan fotokopi KTP-el 2 Saksi karena identitasnya sudah tercantum dalam formulir F-2.01</p> <p>g. Dinas menarik kutipan akta perkawinan asli, KK Asli dan KTP-el Asli yang lama.</p> <p>h. Dinas memusnahkan KTP-el asli yang lama.</p> <p>i. Petugas pendaftaran menerima berkas dan melakukan verifikasi, setelah keseluruhan berkas sudah dinyatakan lengkap petugas melakukan pendaftaran dan membubuhkan paraf pada lembar monitoring;</p> <p>j. Petugas operator memvalidasi data dan melakukan penginputan data dilanjutkan dengan menerbitkan draft surat keterangan pembatalan perkawinan;</p> <p>k. Petugas operator membubuhkan paraf pada berkas monitoring surat keterangan pembatalan perkawinan setelah di proses oleh petugas operator;</p> <p>l. Kepala Seksi dan Kepala Bidang memeriksa berkas Surat Permohonan surat keterangan pembatalan perkawinan dan apabila dinyatakan lengkap membubuhkan paraf pada lembar monitoring dan centang secara elektronik pada aplikasi SIAK;</p> <p>m. Kepala Dinas menandatangani dokumen surat keterangan pembatalan perkawinan secara elektronik;</p> <p>n. Petugas operator melakukan pencetakan dokumen surat keterangan pembatalan perkawinan dan melakukan register dokumen surat keterangan pembatalan perkawinan untuk selanjutnya diserahkan kepada petugas loket penyerahan.</p> <p>a. Petugas menyerahkan surat keterangan pembatalan perkawinan kepada pemohon;</p>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) hari
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
5.	Produk Pelayanan	Surat Keterangan Pembatalan Perkawinan, KTP-el dan KK
6.	Penanganan Aduan, Saran dan Masukan	<p>1. Kotak saran</p> <p>2. Website: disdukcapil.palopokota.go.id</p> <p>3. Hp : 08114227373</p> <p>4. Email: dukcapilpalopo7373@gmail.com</p> <p>5. Form Survei Indeks Kepuasan Masyarakat</p> <p>Mekanisme penanganan pengaduan saran dan masukan dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut :</p> <p>1. Cek di tempat</p> <p>2. Koordinasi internal</p> <p>3. Koordinasi eksternal</p> <p>4. Tindak lanjut dan solusi permasalahan</p>
7.	Waktu Pelayanan	<p>a. Senin – Kamis : 08.00 - 15.00 WITA.</p> <p>b. Jum'at : 08.00 - 15.00 WITA</p> <p>c. Senin – Jum'at istirahat : 12.00 – 13.30 WITA.</p> <p>d. Hari Sabtu, Minggu dan hari besar nasional libur</p>

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

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang telah diubah dengan Undang-Undang

		<p>Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;</p> <p>b. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan;</p> <p>c. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;</p> <p>d. Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</p> <p>e. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2010 tentang Formulir dan Buku yang digunakan dalam Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</p> <p>f. Peraturan Daerah Kota Palopo Nomor 4 Tahun 2017 Tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Administarsi Kependudukan di Kota Palopo.</p>
2.	Sarana Prasarana dan/ atau Fasilitas	<p>a. Buku Register</p> <p>b. ATK</p> <p>c. Printer</p> <p>d. Komputer</p> <p>e. Meja/Kursi</p> <p>f. Jaringan Komunikasi Data</p> <p>g. Aplikasi SIAK</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>a. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi</p> <p>b. Mampu bersikap sopan, ramah, komunikatif dan informatif;</p> <p>c. Disiplin dan taat waktu pelayanan</p>
4.	Pengawasan Internal	Berjenjang mulai dari Kepala Seksi Perkawinan, Kepala Bidang dan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palopo;
5.	Jumlah Pelaksana	<p>5 (orang) orang meliputi:</p> <p>- Petugas Pelayanan Pendaftaran;</p> <p>- Operator Komputer;</p> <p>- Petugas Verifikasi dan Validasi;</p> <p>- Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;</p>
6.	Jaminan Pelayanan	<p>1. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP);</p> <p>2. Adanya Kode Etik Pegawai;</p> <p>3. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.</p>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Apabila Surat Keterangan Pembatalan Perkawinan, KTP-el dan KK sudah jadi namun belum diambil, akan disimpan terlebih dahulu dan Pemohon dihubungi melalui telepon;
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>a. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait pelaksanaan programkegiatan dan pelayanan;</p> <p>b. Melalui survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan.</p>

28. PENCATATAN PERCERAIAN

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

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<p>(1) Fotokopi Salinan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap;</p> <p>(2) Kutipan akta perkawinan asli;</p> <p>(3) KTP-el Asli; dan</p> <p>(4) KK Asli.</p>
2.	Sistem, Mekanisme dan	a. WNI mengisi formulir F-2.01

	Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> b. Untuk pelayanan secara offline/tatap muka, persyaratan salinan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap yang diserahkan berupa fotokopi bukan asli (asli hanya diperlihatkan) c. Dinas tidak menarik salinan putusan asli d. WNI melampirkan KK Asli untuk verifikasi data yang tercantum dalam formulir F-2.01 serta untuk dilakukan perubahan data (status perkawinan menjadi Cerai Hidup). e. Untuk pelayanan online/Daring, persyaratan yang discan/ difoto untuk diunggah harus aslinya f. Tidak perlu melampirkan fotokopi KTP-el 2 Saksi karena identitas saksi sudah tercantum dalam formulir F-2.01 g. Dinas menarik kutipan akta perkawinan asli, KK Asli dan KTP-el Asli yang lama. h. Dinas memusnahkan KTP-el asli yang lama. i. Dalam hal pemohon tidak dapat menyerahkan kutipan akta perkawinan atau bukti pencatatan perkawinan, pemohon membuat surat pernyataan (SPTJM) yang menyatakan kutipan akta perkawinan tidak dimiliki dengan alasan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. j. Petugas pendaftaran menerima berkas dan melakukan verifikasi, setelah keseluruhan berkas sudah dinyatakan lengkap petugas melakukan pendaftaran dan membubuhkan paraf pada lembar monitoring; k. Petugas operator memvalidasi data dan melakukan penginputan data dilanjutkan dengan menerbitkan draft kutipan akta perceraian; l. Petugas operator membubuhkan paraf pada berkas monitoring akta perceraian setelah di proses oleh petugas operator; m. Kepala Seksi dan Kepala Bidang memeriksa berkas Surat Permohonan Akta Perceraian dan apabila dinyatakan lengkap membubuhkan paraf pada lembar monitoring dan centang secara elektronik pada aplikasi SIAK; n. Kepala Dinas menandatangani dokumen Akta Perceraian secara elektronik; o. Petugas operator melakukan pencetakan dokumen akta Perceraian dan melakukan register dokumen akta Perceraian untuk selanjutnya diserahkan kepada petugas loket penyerahan. p. Petugas menyerahkan akta Perceraian kepada pemohon;
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) Hari
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
5.	Produk Pelayanan	Kutipan Akta Perceraian, KTP-el dan KK
6.	Penanganan Aduan, Saran dan Masukan	<ul style="list-style-type: none"> 1. Kotak saran 2. Website: disdukcapil.palopokota.go.id 3. Hp : 08114227373 4. Email: dukcapilpalopo7373@gmail.com 5. Form Survei Indeks Kepuasan Masyarakat <p>Mekanisme penanganan pengaduan saran dan masukan dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut :</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Cek di tempat 2. Koordinasi internal 3. Koordinasi eksternal

		4. Tindak lanjut dan solusi permasalahan
7.	Waktu Pelayanan	e. Senin – Kamis : 08.00 - 15.00 WITA. f. Jum'at : 08.00 - 15.00 WITA g. Senin – Jum'at istirahat : 12.00 – 13.30 WITA. h. Hari Sabtu, Minggu dan hari besar nasional libur

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

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; b. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; c. Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Administarsi Kependudukan secara daring; d. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 Tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan presiden Nomor 96 tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata cara Pendaftaran Penduduk dan pencatatan Sipil; e. Peraturan Daerah Kota Palopo Nomor 4 Tahun 2017 Tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Administarsi Kependudukan di Kota Palopo.
2.	Sarana Prasarana dan/ atau Fasilitas	a. Buku Register b. ATK c. Printer d. Komputer e. Meja/Kursi f. Jaringan Komunikasi Data g. Aplikasi SIAK
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi b. Mampu bersikap sopan, ramah, komunikatif dan informatif; c. Disiplin dan taat waktu pelayanan
4.	Pengawasan Internal	Berjenjang mulai dari Kepala Seksi, Kepala Bidang dan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palopo;
5.	Jumlah Pelaksana	5 (orang) orang meliputi: - Petugas Pelayanan Pendaftaran; - Operator Komputer; - Petugas Verifikasi dan Validasi; - Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil; - Petugas Loker Penyerahan Dokumen;
6.	Jaminan Pelayanan	1. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP); 2. Adanya Kode Etik Pegawai; 3. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Apabila Kutipan Akta Perceraian, KTP-el dan KK sudah jadi namun belum diambil, akan disimpan terlebih dahulu dan Pemohon dihubungi melalui telepon;
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait pelaksanaan programkegiatan dan pelayanan;

		b. Melalui survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan.
--	--	--

29. PENCATATAN PEMBATALAN PERCERAIAN

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

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	(1) Fotokopi salinan putusan pengadilan yang mempunyai kekuatan hukum tetap; (2) Kutipan akta perceraian asli; (3) KTP-el Asli; dan (4) KK Asli.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	a. WNI mengisi F-2.01 b. Untuk pelayanan secara offline/tatap muka, persyaratan salinan putusan pengadilan yang mempunyai kekuatan hukum tetap yang diserahkan berupa fotokopi bukan asli (asli hanya diperlihatkan) c. Dinas tidak menarik salinan putusan asli. d. WNI melampirkan KK Asli untuk verifikasi data yang tercantum dalam formulir F-2.01 serta untuk dilakukan perubahan data (status kawin kembali menjadi Kawin). e. Untuk pelayanan online/Daring, persyaratan yang discan/ difoto untuk diunggah harus aslinya. f. Tidak perlu melampirkan fotokopi KTP-el 2 Saksi karena identitasnya sudah tercantum dalam formulir F-2.01. g. Dinas menarik kutipan akta perceraian asli, KK Asli dan KTP-el Asli yang lama. h. Dinas memusnahkan KTP-el asli yang lama. i. Petugas pendaftaran menerima berkas dan melakukan verifikasi, setelah keseluruhan berkas sudah dinyatakan lengkap petugas melakukan pendaftaran dan membubuhkan paraf pada lembar monitoring; j. Petugas operator memvalidasi data dan melakukan penginputan data dilanjutkan dengan menerbitkan draft kutipan surat keterangan pembatalan perceraian; k. Petugas operator membubuhkan paraf pada berkas monitoring surat keterangan pembatalan perceraian setelah di proses oleh petugas operator; l. Kepala Seksi dan Kepala Bidang memeriksa berkas Surat Permohonan surat keterangan pembatalan perceraian , kutipan akta perkawinan kedua dan apabila dinyatakan lengkap membubuhkan paraf pada lembar monitoring dan centang secara elektronik pada aplikasi SIAK; m. Kepala Dinas menandatangani dokumen surat keterangan pembatalan perceraian secara elektronik; n. Petugas operator melakukan pencetakan dokumen surat keterangan pembatalan perceraian, Kutipan Akta Perkawinan Kedua dan melakukan register dokumen surat keterangan pembatalan perceraian untuk selanjutnya diserahkan kepada petugas loket penyerahan. o. Petugas menyerahkan surat keterangan pembatalan perceraian, Kutipan Akta Perkawinan Kedua, KTP-el dan KK kepada pemohon;

3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) Hari
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
5.	Produk Pelayanan	Surat Keterangan Pembatalan Perceraian, Kutipan Akta Perkawinan Kedua, KTP-el dan KK
6.	Penanganan Aduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak saran 2. Website: disdukcapil.palopokota.go.id 3. Hp : 08114227373 4. Email: dukcapilpalopo7373@gmail.com 5. Form Survei Indeks Kepuasan Masyarakat <p>Mekanisme penanganan pengaduan saran dan masukan dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Cek di tempat 2. Koordinasi internal 3. Koordinasi eksternal 4. Tindak lanjut dan solusi permasalahan
7.	Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> a. Senin – Kamis : 08.00 - 15.00 WITA. b. Jum'at : 08.00 - 15.00 WITA c. Senin – Jum'at istirahat : 12.00 – 13.30 WITA. d. Hari Sabtu, Minggu dan hari besar nasional libur

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

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; b. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; c. Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Administarsi Kependudukan secara daring; d. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 Tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan presiden Nomor 96 tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata cara Pendaftaran Penduduk dan pencatatan Sipil; e. Peraturan Daerah Kota Palopo Nomor 4 Tahun 2017 Tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Administarsi Kependudukan di Kota Palopo.
2.	Sarana Prasarana dan/ atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> a. Buku Register b. ATK c. Printer d. Komputer e. Meja/Kursi f. Jaringan Komunikasi Data g. Aplikasi SIAK
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> a. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi b. Mampu bersikap sopan, ramah, komunikatif dan informatif; c. Disiplin dan taat waktu pelayanan
4.	Pengawasan Internal	Berjenjang mulai dari Kepala Seksi, Kepala Bidang dan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palopo;

5.	Jumlah Pelaksana	5 (orang) orang meliputi: - Petugas Pelayanan Pendaftaran; - Operator Komputer; - Petugas Verifikasi dan Validasi; - Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil; - Petugas Loker Penyerahan Dokumen;
6.	Jaminan Pelayanan	1. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP); 2. Adanya Kode Etik Pegawai; 3. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Apabila Surat Keterangan Pembatalan Perceraian, Kutipan Akta Perkawinan Kedua, KTP-el dan KK sudah jadi namun belum diambil, akan disimpan terlebih dahulu dan Pemohon dihubungi melalui telepon;
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait pelaksanaan programkegiatan dan pelayanan; 2. Melalui survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan.

30. PENCATATAN PENGANGKATAN ANAK DI WILAYAH NKRI

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

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	(1) fotokopi salinan penetapan pengadilan; (2) kutipan akta kelahiran anak; (3) fotokopi KK orang tua angkat; dan (4) fotokopi Dokumen Perjalanan bagi orang tua angkat OA.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	a. WNI/OA mengisi formulir F-2.01. b. Fotokopi KK diperlukan untuk verifikasi data yang tercantum dalam formulir F-2.01. c. Dinas tidak menarik salinan penetapan pengadilan asli d. Tidak perlu KTP-el saksi, ayah kandung, ibu kandung dan orang tua angkat, karena identitasnya sudah tercantum dalam formulir F-2.01. e. Petugas pendaftaran menerima berkas dan melakukan verifikasi, setelah keseluruhan berkas sudah dinyatakan lengkap petugas melakukan pendaftaran dan membubuhkan paraf pada lembar monitoring; f. Petugas operator memvalidasi data dan melakukan penginputan data dilanjutkan dengan menerbitkan draft kutipan catatan pinggir pengangkatan anak dan merekam dalam data base kependudukan; g. Petugas operator membubuhkan paraf pada berkas monitoring pengangkatan anak setelah di proses oleh petugas operator; h. Kepala Seksi dan Kepala Bidang memeriksa berkas Surat Permohonan Pengangkatan anak dan apabila dinyatakan lengkap membubuhkan paraf pada lembar monitoring dan centang secara elektronik pada aplikasi SIAK; i. Kepala Dinas menandatangani dokumen catatan pinggir Pengangkatan Anak secara elektronik; j. Petugas operator melakukan pencetakan dokumen catatan pinggir Pengangkatan Anak dan melakukan register dokumen

		<p>Pengangkatan Anak untuk selanjutnya diserahkan kepada petugas loket penyerahan.</p> <p>p. Petugas menyerahkan catatan pinggir akta Pengangkatan Anak kepada pemohon;</p>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) Hari Kerja
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
5.	Produk Pelayanan	Pencatatan Pengangkatan Anak
6.	Penanganan Aduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak saran 2. Website: disdukcapil.palopokota.go.id 3. Hp : 08114227373 4. Email: dukcapilpalopo7373@gmail.com 5. Form Survei Indeks Kepuasan Masyarakat <p>Mekanisme penanganan pengaduan saran dan masukan dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Cek di tempat 2. Koordinasi internal 3. Koordinasi eksternal 4. Tindak lanjut dan solusi permasalahan
7.	Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> a. Senin – Kamis : 08.00 - 15.00 WITA. b. Jum'at : 08.00 - 15.00 WITA c. Senin – Jum'at istirahat : 12.00 – 13.30 WITA. d. Hari Sabtu, Minggu dan hari besar nasional libur

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

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; b. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; c. Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Administarsi Kependudukan secara daring; d. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 Tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan presiden Nomor 96 tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata cara Pendaftaran Penduduk dan pencatatan Sipil; e. Peraturan Daerah Kota Palopo Nomor 4 Tahun 2017 Tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Administarsi Kependudukan di Kota Palopo.
2.	Sarana Prasarana dan/ atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> a. Buku Register b. ATK c. Printer d. Komputer e. Meja/Kursi f. Jaringan Komunikasi Data g. Aplikasi SIAK
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> a. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi b. Mampu bersikap sopan, ramah, komunikatif dan informatif; c. Disiplin dan taat waktu pelayanan

4.	Pengawasan Internal	Berjenjang mulai dari Kepala Seksi, Kepala Bidang dan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palopo;
5.	Jumlah Pelaksana	5 (orang) orang meliputi: - Petugas Pelayanan Pendaftaran; - Operator Komputer; - Petugas Verifikasi dan Validasi; - Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil; - Petugas Loker Penyerahan Dokumen;
6.	Jaminan Pelayanan	1. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP); 2. Adanya Kode Etik Pegawai; 3. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Apabila Surat Keterangan Pengangkatan Anak sudah jadi namun belum diambil, akan disimpan terlebih dahulu dan Pemohon dihubungi melalui telepon;
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait pelaksanaan programkegiatan dan pelayanan; 2. Melalui survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan.

31. PENCATATAN PENGAKUAN ANAK DI WILAYAH NKRI

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

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	(1) Asli surat pernyataan pengakuan anak dari ayah biologis yang disetujui oleh ibu kandung atau fotokopi penetapan pengadilan mengenai pengakuan anak jika ibu kandung OA; (2) fotokopi surat keterangan telah terjadinya perkawinan dari pemuka agama atau penghayat kepercayaan terhadap Tuhan YME; (3) kutipan akta kelahiran anak; (4) fotokopi KK ayah atau ibu; (5) fotokopi Dokumen Perjalanan bagi ibu kandung OA
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	a. WNI/OA mengisi formulir F-2.01. b. Persyaratan surat keterangan telah terjadinya perkawinan dari pemuka agama atau penghayat kepercayaan terhadap Tuhan YME berupa fotokopi (asli hanya diperlihatkan). c. Dinas Dukcapil tidak menarik surat keterangan telah terjadinya perkawinan dari pemuka agama atau penghayat kepercayaan terhadap Tuhan YME. d. Fotokopi KK diperlukan untuk verifikasi data yang tercantum dalam formulir F-2.01. e. Tidak perlu KTP-el saksi, ayah kandung dan ibu kandung karena identitasnya sudah tercantum dalam formulirF-2.01. f. Petugas pendaftaran menerima berkas dan melakukan verifikasi, setelah keseluruhan berkas sudah dinyatakan lengkap petugas melakukan pendaftaran dan membubuhkan paraf pada lembar monitoring; g. Petugas operator memvalidasi data dan melakukan penginputan data dilanjutkan dengan menerbitkan draft kutipan catatan pinggir pengangkatan anak dan merekam dalam data base kependudukan;

		<p>h. Petugas operator membubuhkan paraf pada berkas monitoring register akta pengakuan anak dan kutipan akta pengakuan anak setelah di proses oleh petugas operator;</p> <p>i. Kepala Seksi dan Kepala Bidang memeriksa berkas register akta pengakuan anak dan kutipan akta pengakuan anak dan apabila dinyatakan lengkap membubuhkan paraf pada lembar monitoring dan centang secara elektronik pada aplikasi SIAK;</p> <p>j. Kepala Dinas menandatangani dokumen catatan pinggir Pengangkatan Anak secara elektronik;</p> <p>k. Petugas operator melakukan pencetakan dokumen register akta pengakuan anak dan kutipan akta pengakuan anak untuk selanjutnya diserahkan kepada petugas loket penyerahan.</p> <p>q. Petugas menyerahkan catatan pinggir akta Pengangkatan Anak kepada pemohon;</p>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) Hari Kerja
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
5.	Produk Pelayanan	Register Akta Pengakuan Anak Dan Kutipan Akta Pengakuan Anak
6.	Penanganan Aduan, Saran dan Masukan	<p>1. Kotak saran</p> <p>2. Website: disdukcapil.palopokota.go.id</p> <p>3. Hp : 08114227373</p> <p>4. Email: dukcapilpalopo7373@gmail.com</p> <p>5. Form Survei Indeks Kepuasan Masyarakat</p> <p>Mekanisme penanganan pengaduan saran dan masukan dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut :</p> <p>1. Cek di tempat</p> <p>2. Koordinasi internal</p> <p>3. Koordinasi eksternal</p> <p>4. Tindak lanjut dan solusi permasalahan</p>
7.	Waktu Pelayanan	<p>a. Senin – Kamis : 08.00 - 15.00 WITA.</p> <p>b. Jum'at : 08.00 - 15.00 WITA</p> <p>c. Senin – Jum'at istirahat : 12.00 – 13.30 WITA.</p> <p>d. Hari Sabtu, Minggu dan hari besar nasional libur</p>

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

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<p>a. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;</p> <p>b. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</p> <p>c. Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Administarsi Kependudukan secara daring;</p> <p>d. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 Tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan presiden Nomor 96 tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata cara Pendaftaran Penduduk dan pencatatan Sipil;</p> <p>e. Peraturan Daerah Kota Palopo Nomor 4 Tahun 2017 Tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Administarsi Kependudukan di Kota Palopo.</p>

2.	Sarana Prasarana dan/ atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> a. Buku Register b. ATK c. Printer d. Komputer e. Meja/Kursi f. Jaringan Komunikasi Data g. Aplikasi SIAK
3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi b. Mampu bersikap sopan, ramah, komunikatif dan informatif; c. Disiplin dan taat waktu pelayanan
4.	Pengawasan Internal	Berjenjang mulai dari Kepala Seksi, Kepala Bidang dan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palopo;
5.	Jumlah Pelaksana	5 (orang) orang meliputi: <ul style="list-style-type: none"> - Petugas Pelayanan Pendaftaran; - Operator Komputer; - Petugas Verifikasi dan Validasi; - Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil; - Petugas Loker Penyerahan Dokumen;
6.	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> 1. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP); 2. Adanya Kode Etik Pegawai; 3. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Apabila Surat Keterangan Pengangkatan Anak sudah jadi namun belum diambil, akan disimpan terlebih dahulu dan Pemohon dihubungi melalui telepon;
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> 1. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait pelaksanaan programkegiatan dan pelayanan; 2. Melalui survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan.

32. PENCATATAN PENGAKUAN ANAK YANG DILAHIRKAN DI LUAR PERKAWINAN YANG SAH MENURUT HUKUM/ KEPERCAYAAN TERHADAP TUHAN YANG MAHA ESA DI WILAYAH NKRI

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

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> (1) fotokopi salinan penetapan pengadilan; (2) kutipan akta kelahiran; (3) fotokopi KK.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> a. WNI/OA mengisi formulir F-2.01. b. Fotokopi KK diperlukan untuk verifikasi data yang tercantum dalam formulir F-2.01. c. Dinas tidak menarik salinan penetapan pengadilan asli. d. Tidak perlu KTP-el saksi, ayah kandung dan ibu kandung karena identitasnya sudah tercantum dalam formulirF-2.01. e. Petugas pendaftaran menerima berkas dan melakukan verifikasi, setelah keseluruhan berkas sudah dinyatakan lengkap petugas melakukan pendaftaran dan membubuhkan paraf pada lembar monitoring; f. Petugas operator memvalidasi data dan melakukan penginputan data dilanjutkan dengan menerbitkan catatan pinggir pengakuan anak pada register akta kelahiran dan kutipan akta kelahiran;

		<p>g. Petugas operator membubuhkan paraf pada berkas monitoring catatan pinggir pengakuan anak pada register akta kelahiran dan kutipan akta kelahiran setelah di proses oleh petugas operator;</p> <p>h. Kepala Seksi dan Kepala Bidang memeriksa berkas catatan pinggir pengakuan anak pada register akta kelahiran dan kutipan akta kelahiran dan apabila dinyatakan lengkap membubuhkan paraf pada lembar monitoring dan centang secara elektronik pada aplikasi SIAK;</p> <p>i. Kepala Dinas menandatangani dokumen catatan pinggir pengakuan anak pada register akta kelahiran dan kutipan akta kelahiran;</p> <p>j. Petugas operator melakukan pencetakan dokumen catatan pinggir pengakuan anak atau register akta kelahiran dan kutipan akta kelahiran untuk selanjutnya diserahkan kepada petugas loket penyerahan.</p> <p>r. Petugas menyerahkan catatan pinggir pengakuan anak atau register akta kelahiran dan kutipan akta kelahiran kepada pemohon;</p>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) Hari Kerja
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
5.	Produk Pelayanan	Register Akta Pengakuan Anak Dan Kutipan Akta Pengakuan Anak
6.	Penanganan Aduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak saran 2. Website: disdukcapil.palopokota.go.id 3. Hp : 08114227373 4. Email: dukcapilpalopo7373@gmail.com 5. Form Survei Indeks Kepuasan Masyarakat <p>Mekanisme penanganan pengaduan saran dan masukan dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Cek di tempat 2. Koordinasi internal 3. Koordinasi eksternal 4. Tindak lanjut dan solusi permasalahan
7.	Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> a. Senin – Kamis : 08.00 - 15.00 WITA. b. Jum'at : 08.00 - 15.00 WITA c. Senin – Jum'at istirahat : 12.00 – 13.30 WITA. d. Hari Sabtu, Minggu dan hari besar nasional libur

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

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; b. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; c. Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Administarsi Kependudukan secara daring; d. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 Tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan presiden Nomor 96

		<p>tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata cara Pendaftaran Penduduk dan pencatatan Sipil;</p> <p>e. Peraturan Daerah Kota Palopo Nomor 4 Tahun 2017 Tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Administarsi Kependudukan di Kota Palopo.</p>
2.	Sarana Prasarana dan/ atau Fasilitas	<p>a. Buku Register</p> <p>b. ATK</p> <p>c. Printer</p> <p>d. Komputer</p> <p>e. Meja/Kursi</p> <p>f. Jaringan Komunikasi Data</p> <p>g. Aplikasi SIAK</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>a. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi</p> <p>b. Mampu bersikap sopan, ramah, komunikatif dan informatif;</p> <p>c. Disiplin dan taat waktu pelayanan</p>
4.	Pengawasan Internal	Berjenjang mulai dari Kepala Seksi, Kepala Bidang dan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palopo;
5.	Jumlah Pelaksana	<p>5 (orang) orang meliputi:</p> <p>- Petugas Pelayanan Pendaftaran;</p> <p>- Operator Komputer;</p> <p>- Petugas Verifikasi dan Validasi;</p> <p>- Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;</p> <p>- Petugas Loker Penyerahan Dokumen;</p>
6.	Jaminan Pelayanan	<p>1. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP);</p> <p>2. Adanya Kode Etik Pegawai;</p> <p>3. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.</p>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Apabila Surat Keterangan Pengangkatan Anak sudah jadi namun belum diambil, akan disimpan terlebih dahulu dan Pemohon dihubungi melalui telepon;
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>1. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait pelaksanaan programkegiatan dan pelayanan;</p> <p>2. Melalui survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan.</p>

33. PENCATATAN PENGESAHAN ANAK BAGI PENDUDUK WNI DI WILAYAH NKRI

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

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<p>(1) kutipan akta kelahiran;</p> <p>(2) fotokopi kutipan akta perkawinan yang menerangkan terjadinya peristiwa perkawinan agama atau kepercayaan terhadap Tuhan Yang Maha Esa terjadi sebelum kelahiran anak;</p> <p>(3) fotokopi KK orangtua.</p>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>a. WNI/OA mengisi formulir F-2.01.</p> <p>b. Fotokopi KK diperlukan untuk verifikasi data yang tercantum dalam formulir F-2.01. c. Dinas tidak menarik kutipan akta perkawinan asli.</p> <p>c. Tidak perlu KTP-el saksi karena identitasnya sudah tercantum dalam formulir F-2.01.</p> <p>d. Dinas menerbitkan register akta pengesahan anak dan kutipan akta pengesahan anak serta membuat catatan pinggir pengesahan anak pada register akta kelahiran dan kutipan akta kelahiran.</p>

3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) Hari Kerja
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
5.	Produk Pelayanan	Catatan Pinggir Pengesahan Anak Pada Register Akta Kelahiran Dan Kutipan Akta Kelahiran
6.	Penanganan Aduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak saran 2. Website: disdukcapil.palopokota.go.id 3. Hp : 08114227373 4. Email: dukcapilpalopo7373@gmail.com 5. Form Survei Indeks Kepuasan Masyarakat <p>Mekanisme penanganan pengaduan saran dan masukan dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Cek di tempat 2. Koordinasi internal 3. Koordinasi eksternal 4. Tindak lanjut dan solusi permasalahan
7.	Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> a. Senin – Kamis : 08.00 - 15.00 WITA. b. Jum'at : 08.00 - 15.00 WITA c. Senin – Jum'at istirahat : 12.00 – 13.30 WITA. d. Hari Sabtu, Minggu dan hari besar nasional libur

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

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; b. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; c. Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Administarsi Kependudukan secara daring; d. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 Tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan presiden Nomor 96 tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata cara Pendaftaran Penduduk dan pencatatan Sipil; e. Peraturan Daerah Kota Palopo Nomor 4 Tahun 2017 Tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Administarsi Kependudukan di Kota Palopo.
2.	Sarana Prasarana dan/ atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> a. Buku Register b. ATK c. Printer d. Komputer e. Meja/Kursi f. Jaringan Komunikasi Data g. Aplikasi SIAK
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> a. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi b. Mampu bersikap sopan, ramah, komunikatif dan informatif; c. Disiplin dan taat waktu pelayanan
4.	Pengawasan Internal	Berjenjang mulai dari Kepala Seksi, Kepala Bidang dan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palopo;
5.	Jumlah Pelaksana	5 (orang) orang meliputi:

		<ul style="list-style-type: none"> - Petugas Pelayanan Pendaftaran; - Operator Komputer; - Petugas Verifikasi dan Validasi; - Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil; - Petugas Loker Penyerahan Dokumen;
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP); 2. Adanya Kode Etik Pegawai; 3. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Apabila Catatan Pinggir Pengesahan Anak Pada Register Akta Kelahiran Dan Kutipan Akta Kelahiran sudah jadi namun belum diambil, akan disimpan terlebih dahulu dan Pemohon dihubungi melalui telepon;
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait pelaksanaan programkegiatan dan pelayanan; 2. Melalui survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan.

34. PENCATATAN PENGESAHAN ANAK BAGI PENDUDUK OA DI WILAYAH NKRI

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

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> (1) kutipan akta kelahiran; (2) fotokopi kutipan akta perkawinan yang menerangkan terjadinya peristiwa perkawinan agama atau kepercayaan terhadap Tuhan Yang Maha Esa terjadi sebelum kelahiran anak; (3) fotokopi KK orang tua; dan (4) fotokopi Dokumen Perjalanan bagi ayah atau ibu OA.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> a. OA mengisi formulir F-2.01. b. Fotokopi KK orang tua diperlukan untuk verifikasi data yang tercantum dalam formulir F-2.01. c. Dinas tidak menarik kutipan akta perkawinan asli. d. Tidak perlu KTP-elsaksi, karena identitasnya sudah tercantum dalam formulir F-2.01. e. Dinas menerbitkan register akta pengesahan anak dan kutipan akta pengesahan anak serta membuat catatan pinggir pengesahan anak pada register akta kelahiran dan kutipan akta kelahiran.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) Hari Kerja
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
5.	Produk Pelayanan	Catatan Pinggir Pengesahan Anak Pada Register Akta Kelahiran Dan Kutipan Akta Kelahiran
6.	Penanganan Aduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak saran 2. Website: disdukcapil.palopokota.go.id 3. Hp : 08114227373 4. Email: dukcapilpalopo7373@gmail.com 5. Form Survei Indeks Kepuasan Masyarakat <p>Mekanisme penanganan pengaduan saran dan masukan dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Cek di tempat 2. Koordinasi internal 3. Koordinasi eksternal 4. Tindak lanjut dan solusi permasalahan

7.	Waktu Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Senin – Kamis : 08.00 - 15.00 WITA. b. Jum'at : 08.00 - 15.00 WITA c. Senin – Jum'at istirahat : 12.00 – 13.30 WITA. d. Hari Sabtu, Minggu dan hari besar nasional libur
----	-----------------	--

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

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; b. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; c. Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Administarsi Kependudukan secara daring; d. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 Tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan presiden Nomor 96 tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata cara Pendaftaran Penduduk dan pencatatan Sipil; e. Peraturan Daerah Kota Palopo Nomor 4 Tahun 2017 Tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Administarsi Kependudukan di Kota Palopo.
2.	Sarana Prasarana dan/ atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> a. Buku Register b. ATK c. Printer d. Komputer e. Meja/Kursi f. Jaringan Komunikasi Data g. Aplikasi SIAK
3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi b. Mampu bersikap sopan, ramah, komunikatif dan informatif; c. Disiplin dan taat waktu pelayanan
4.	Pengawasan Internal	Berjenjang mulai dari Kepala Seksi, Kepala Bidang dan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palopo;
5.	Jumlah Pelaksana	5 (orang) orang meliputi: <ul style="list-style-type: none"> - Petugas Pelayanan Pendaftaran; - Operator Komputer; - Petugas Verifikasi dan Validasi; - Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil; - Petugas Loker Penyerahan Dokumen;
6.	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> 1. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP); 2. Adanya Kode Etik Pegawai; 3. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Apabila Catatan Pinggir Pengesahan Anak Pada Register Akta Kelahiran Dan Kutipan Akta Kelahiran sudah jadi namun belum diambil, akan disimpan terlebih dahulu dan Pemohon dihubungi melalui telepon;
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait pelaksanaan programkegiatan dan pelayanan;

		2. Melalui survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan.
--	--	--

35. PENCATATAN PENGESAHAN ANAK PENDUDUK YANG DILAHIRKAN SEBELUM ORANG TUANYA MELAKSANAKAN PERKAWINAN SAH MENURUT HUKUM AGAMA ATAU KEPERCAYAAN TERHADAP TUHAN YANG MAHA ESA DI WILAYAH NKRI

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

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	(1) fotokopi salinan penetapan pengadilan; (2) kutipan akta kelahiran; dan (3) fotokopi KK.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	a. WNI/OA mengisi formulir F-2.01. b. Fotokopi KK diperlukan untuk verifikasi data yang tercantum dalam formulir F-2.01. c. Dinas tidak menarik salinan penetapan pengadilan asli. d. Tidak perlu KTP-el saksi, ayah kandung dan ibu kandung karena identitasnya sudah tercantum dalam formulir F-2.01. e. Dinas membuat catatan pinggir pengesahan anak pada register akta kelahiran dan kutipan akta kelahiran.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) Hari Kerja
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
5.	Produk Pelayanan	Catatan Pinggir Pengesahan Anak Pada Register Akta Kelahiran Dan Kutipan Akta Kelahiran
6.	Penanganan Aduan, Saran dan Masukan	1. Kotak saran 2. Website: disdukcapil.palopokota.go.id 3. Hp : 08114227373 4. Email: dukcapilpalopo7373@gmail.com 5. Form Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Mekanisme penanganan pengaduan saran dan masukan dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut : 1. Cek di tempat 2. Koordinasi internal 3. Koordinasi eksternal 4. Tindak lanjut dan solusi permasalahan
7.	Waktu Pelayanan	a. Senin – Kamis : 08.00 - 15.00 WITA. b. Jum'at : 08.00 - 15.00 WITA c. Senin – Jum'at istirahat : 12.00 – 13.30 WITA. d. Hari Sabtu, Minggu dan hari besar nasional libur

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

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; b. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;

		<p>c. Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Administarsi Kependudukan secara daring;</p> <p>d. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 Tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan presiden Nomor 96 tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata cara Pendaftaran Penduduk dan pencatatan Sipil;</p> <p>e. Peraturan Daerah Kota Palopo Nomor 4 Tahun 2017 Tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Administarsi Kependudukan di Kota Palopo.</p>
2.	Sarana Prasarana dan/ atau Fasilitas	<p>a. Buku Register</p> <p>b. ATK</p> <p>c. Printer</p> <p>d. Komputer</p> <p>e. Meja/Kursi</p> <p>f. Jaringan Komunikasi Data</p> <p>g. Aplikasi SIAK</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>a. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi</p> <p>b. Mampu bersikap sopan, ramah, komunikatif dan informatif;</p> <p>c. Disiplin dan taat waktu pelayanan</p>
4.	Pengawasan Internal	Berjenjang mulai dari Kepala Seksi, Kepala Bidang dan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palopo;
5.	Jumlah Pelaksana	<p>5 (orang) orang meliputi:</p> <p>- Petugas Pelayanan Pendaftaran;</p> <p>- Operator Komputer;</p> <p>- Petugas Verifikasi dan Validasi;</p> <p>- Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;</p> <p>- Petugas Loker Penyerahan Dokumen;</p>
6.	Jaminan Pelayanan	<p>1. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP);</p> <p>2. Adanya Kode Etik Pegawai;</p> <p>3. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.</p>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Apabila Catatan Pinggir Pengesahan Anak Pada Register Akta Kelahiran Dan Kutipan Akta Kelahiran sudah jadi namun belum diambil, akan disimpan terlebih dahulu dan Pemohon dihubungi melalui telepon;
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>1. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait pelaksanaan programkegiatan dan pelayanan;</p> <p>2. Melalui survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan.</p>

36. PENCATATAN PERUBAHAN NAMA PENDUDUK

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

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<p>(1) fotokopi salinan penetapan pengadilan negeri;</p> <p>(2) kutipan akta Pencatatan Sipil;</p> <p>(3) fotokopi KK; dan</p> <p>(4) fotokopi Dokumen Perjalanan bagi OA.</p>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>a. WNI/OA mengisi formulir F-2.01.</p> <p>b. Fotokopi KK diperlukan untuk verifikasi data yang tercantum dalam formulir F-2.01.</p> <p>c. Dinas tidak menarik salinan penetapan pengadilan negeri asli.</p>

		<p>d. Tidak perlu KTP-el saksi, ayah atau ibu atau wali (bagi anak yang dibawah umur) karena identitasnya sudah tercantum dalam formulir F-2.01.</p> <p>e. Dinas membuat catatan pinggir perubahan nama pada register akta pencatatan sipil dan kutipan akta pencatatan sipil.</p>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) Hari kerja
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
5.	Produk Pelayanan	Pencatatan Perubahan Nama
6.	Penanganan Aduan, Saran dan Masukan	<p>1. Kotak saran</p> <p>2. Website: disdukcapil.palopokota.go.id</p> <p>3. Hp : 08114227373</p> <p>4. Email: dukcapilpalopo7373@gmail.com</p> <p>5. Form Survei Indeks Kepuasan Masyarakat</p> <p>Mekanisme penanganan pengaduan saran dan masukan dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut :</p> <p>1. Cek di tempat</p> <p>2. Koordinasi internal</p> <p>3. Koordinasi eksternal</p> <p>4. Tindak lanjut dan solusi permasalahan</p>
7.	Waktu Pelayanan	<p>a. Senin – Kamis : 08.00 - 15.00 WITA.</p> <p>b. Jum'at : 08.00 - 15.00 WITA</p> <p>c. Senin – Jum'at istirahat : 12.00 – 13.30 WITA.</p> <p>d. Hari Sabtu, Minggu dan hari besar nasional libur</p>

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

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<p>a. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;</p> <p>b. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</p> <p>c. Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Administarsi Kependudukan secara daring;</p> <p>d. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 Tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan presiden Nomor 96 tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata cara Pendaftaran Penduduk dan pencatatan Sipil;</p> <p>e. Peraturan Daerah Kota Palopo Nomor 4 Tahun 2017 Tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Administarsi Kependudukan di Kota Palopo.</p>
2.	Sarana Prasarana dan/ atau Fasilitas	<p>a. Buku Register</p> <p>b. ATK</p> <p>c. Printer</p> <p>d. Komputer</p> <p>e. Meja/Kursi</p> <p>f. Jaringan Komunikasi Data</p> <p>g. Aplikasi SIAK</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi

		b. Mampu bersikap sopan, ramah, komunikatif dan informatif; c. Disiplin dan taat waktu pelayanan
4.	Pengawasan Internal	Berjenjang mulai dari Kepala Seksi, Kepala Bidang dan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palopo;
5.	Jumlah Pelaksana	5 (orang) orang meliputi: - Petugas Pelayanan Pendaftaran; - Operator Komputer; - Petugas Verifikasi dan Validasi; - Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil; - Petugas Loker Penyerahan Dokumen;
6.	Jaminan Pelayanan	1. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP); 2. Adanya Kode Etik Pegawai; 3. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Apabila Surat Keterangan Pencatatan Perubahan Nama sudah jadi namun belum diambil, akan disimpan terlebih dahulu dan Pemohon dihubungi melalui telepon;
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait pelaksanaan programkegiatan dan pelayanan; 2. Melalui survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan.

37. PENCATATAN PERISTIWA PENTING LAINNYA BAGI PENDUDUK

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

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	(1) fotokopi salinan penetapan pengadilan negeri tentang Peristiwa Penting lainnya; (2) kutipan akta Pencatatan Sipil; dan (3) fotokopi KK.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	a. WNI/OA mengisi formulir F-2.01. b. Fotokopi KK diperlukan untuk verifikasi data yang tercantum dalam formulir F-2.01. c. Dinas tidak menarik salinan penetapan pengadilan asli. d. Tidak perlu KTP-el saksi, ayah atau ibu atau wali (bagi anak yang dibawah umur) karena identitasnya sudah tercantum dalam formulir F-2.01. e. Dinas membuat catatan pinggir perubahan peristiwa penting lainnya pada register akta pencatatan sipil dan kutipan akta pencatatan sipil.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) Hari kerja
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
5.	Produk Pelayanan	Catatan Pinggir Perubahan Peristiwa Penting Lainnya Pada Register Akta Pencatatan Sipil Dan Kutipan Akta Pencatatan Sipil.
6.	Penanganan Aduan, Saran dan Masukan	1. Kotak saran 2. Website: disdukcapil.palopokota.go.id 3. Hp : 08114227373 4. Email: dukcapilpalopo7373@gmail.com 5. Form Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Mekanisme penanganan pengaduan saran dan masukan dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut :

		<ol style="list-style-type: none"> 1. Cek di tempat 2. Koordinasi internal 3. Koordinasi eksternal 4. Tindak lanjut dan solusi permasalahan
7.	Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> e. Senin – Kamis : 08.00 - 15.00 WITA. f. Jum'at : 08.00 - 15.00 WITA g. Senin – Jum'at istirahat : 12.00 – 13.30 WITA. h. Hari Sabtu, Minggu dan hari besar nasional libur

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

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> f. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; g. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; h. Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Administarsi Kependudukan secara daring; i. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 Tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan presiden Nomor 96 tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata cara Pendaftaran Penduduk dan pencatatan Sipil; j. Peraturan Daerah Kota Palopo Nomor 4 Tahun 2017 Tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Administarsi Kependudukan di Kota Palopo.
2.	Sarana Prasarana dan/ atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> h. Buku Register i. ATK j. Printer k. Komputer l. Meja/Kursi m. Jaringan Komunikasi Data n. Aplikasi SIAK
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> a. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi b. Mampu bersikap sopan, ramah, komunikatif dan informatif; c. Disiplin dan taat waktu pelayanan
4.	Pengawasan Internal	Berjenjang mulai dari Kepala Seksi, Kepala Bidang dan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palopo;
5.	Jumlah Pelaksana	5 (orang) orang meliputi: <ol style="list-style-type: none"> - Petugas Pelayanan Pendaftaran; - Operator Komputer; - Petugas Verifikasi dan Validasi; - Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil; - Petugas Loker Penyerahan Dokumen;
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP); 2. Adanya Kode Etik Pegawai; 3. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Apabila Surat Keterangan Pencatatan Perubahan Nama sudah jadi namun belum diambil, akan disimpan terlebih dahulu dan Pemohon dihubungi melalui telepon;

8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>3. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait pelaksanaan programkegiatan dan pelayanan;</p> <p>4. Melalui survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan.</p>
----	----------------------------	--

38. PENCATATAN PEMBETULAN AKTA PENCATATAN SIPIL DENGAN PERMOHONAN DARI SUBJEK AKTA DI WILAYAH NKRI

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

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<p>(1) fotokopi dokumen autentik yang menjadi persyaratan pembuatan Akta Pencatatan Sipil; dan</p> <p>(2) kutipan akta Pencatatan Sipil dimana terdapat kesalahan tulis redaksional.</p>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>a. WNI/OA mengisi formulir F-2.01.</p> <p>b. Fotokopi KK diperlukan untuk verifikasi data yang tercantum dalam formulir F-2.01.</p> <p>c. Dinas tidak menarik dokumen autentik yang menjadi persyaratan pembuatan akta Pencatatan Sipil asli.</p> <p>d. Tidak perlu KTP-el saksi dan ayah, ibu atau wali (bagi anak yang dibawah umur), karena identitas saksi dan ayah, ibu atau wali sudah tercantum dalam formulir F-2.01.</p> <p>e. Dinas membuat catatan pinggir pada register akta Pencatatan Sipil mengenai pembetulan akta dan menerbitkan kembali kutipan akta Pencatatan Sipil serta mencabut kutipan akta Pencatatan Sipil dari subjek akta.</p> <p>Bilamana terdapat permohonan pembetulan nama, maka pencatatannya termasuk dalam kategori pencatatan pembetulan akta pencatatan sipil, dan harus memenuhi persyaratan:</p> <p>a. permohonan dari subjek akta atau orang lain yang dikuasakan;</p> <p>b. fotokopi dokumen autentik meliputi ijazah, buku nikah, pasport dll;</p> <p>c. kutipan akta Pencatatan Sipil dimana terdapat kesalahan nama;</p> <p>d. mengisi SPTJM Kebenaran data dengan 2 orang saksi (tidak perlu fotokopi KTP-el saksi); dan</p> <p>e. Hasil pencatatan pembetulan nama, Dinas membuat catatan pinggir pada register akta Pencatatan Sipil mengenai pembetulan nama dan menerbitkan kembali kutipan akta Pencatatan Sipil serta mencabut kutipan akta Pencatatan Sipil dari subjek akta.</p>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) Hari kerja
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
5.	Produk Pelayanan	Catatan Pinggir Pada Register Akta Pencatatan Sipil Mengenai Pembetulan Nama Dan Menerbitkan Kembali Kutipan Akta Pencatatan Sipil
6.	Penanganan Aduan, Saran dan Masukan	<p>1. Kotak saran</p> <p>2. Website: disdukcapil.palopokota.go.id</p> <p>3. Hp : 08114227373</p> <p>4. Email: dukcapilpalopo7373@gmail.com</p> <p>5. Form Survei Indeks Kepuasan Masyarakat</p> <p>Mekanisme penanganan pengaduan saran dan masukan dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut :</p>

		<ol style="list-style-type: none"> 1. Cek di tempat 2. Koordinasi internal 3. Koordinasi eksternal 4. Tindak lanjut dan solusi permasalahan
7.	Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> i. Senin – Kamis : 08.00 - 15.00 WITA. j. Jum'at : 08.00 - 15.00 WITA k. Senin – Jum'at istirahat : 12.00 – 13.30 WITA. l. Hari Sabtu, Minggu dan hari besar nasional libur

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

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> k. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; l. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; m. Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Administarsi Kependudukan secara daring; n. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 Tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan presiden Nomor 96 tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata cara Pendaftaran Penduduk dan pencatatan Sipil; o. Peraturan Daerah Kota Palopo Nomor 4 Tahun 2017 Tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Administarsi Kependudukan di Kota Palopo.
2.	Sarana Prasarana dan/ atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> o. Buku Register p. ATK q. Printer r. Komputer s. Meja/Kursi t. Jaringan Komunikasi Data u. Aplikasi SIAK
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> a. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi b. Mampu bersikap sopan, ramah, komunikatif dan informatif; c. Disiplin dan taat waktu pelayanan
4.	Pengawasan Internal	Berjenjang mulai dari Kepala Seksi, Kepala Bidang dan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palopo;
5.	Jumlah Pelaksana	<p>5 (orang) orang meliputi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Petugas Pelayanan Pendaftaran; - Operator Komputer; - Petugas Verifikasi dan Validasi; - Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil; - Petugas Loker Penyerahan Dokumen;
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP); 2. Adanya Kode Etik Pegawai; 3. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Apabila Surat Keterangan Pencatatan Perubahan Nama sudah jadi namun belum diambil, akan disimpan terlebih dahulu dan Pemohon dihubungi melalui telepon;

8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>5. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait pelaksanaan programkegiatan dan pelayanan;</p> <p>6. Melalui survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan.</p>
----	----------------------------	--

39. PENCATATAN PEMBATALAN AKTA PENCATATAN SIPIL BAGI PENDUDUK

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

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<p>(1) fotokopi salinan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap;</p> <p>(2) kutipan akta Pencatatan Sipil yang dibatalkan; dan</p> <p>(3) fotokopi KK.</p>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>a. WNI/OA mengisi formulir F-2.01.</p> <p>b. Fotokopi KK diperlukan untuk verifikasi data yang tercantum dalam formulir F-2.01.</p> <p>c. Dinas tidak menarik salinan putusan pengadilan asli.</p> <p>d. Tidak perlu KTP-el saksi, ayah atau ibu atau wali (bagi anak yang dibawah umur) karena identitasnya sudah tercantum dalam formulir F-2.01.</p> <p>e. Dinas membuat catatan pinggir pada register akta Pencatatan Sipil dan mencabut kutipan akta Pencatatan Sipil serta menerbitkan register akta Pencatatan Sipil dan kutipan akta Pencatatan Sipil sesuai dengan putusan pengadilan.</p>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) Hari kerja
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
5.	Produk Pelayanan	Catatan Pinggir Pada Register Akta Pencatatan Sipil
6.	Penanganan Aduan, Saran dan Masukan	<p>1. Kotak saran</p> <p>2. Website: disdukcapil.palopokota.go.id</p> <p>3. Hp : 08114227373</p> <p>4. Email: dukcapilpalopo7373@gmail.com</p> <p>5. Form Survei Indeks Kepuasan Masyarakat</p> <p>Mekanisme penanganan pengaduan saran dan masukan dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut :</p> <p>1. Cek di tempat</p> <p>2. Koordinasi internal</p> <p>3. Koordinasi eksternal</p> <p>4. Tindak lanjut dan solusi permasalahan</p>
7.	Waktu Pelayanan	<p>m. Senin – Kamis : 08.00 - 15.00 WITA.</p> <p>n. Jum'at : 08.00 - 15.00 WITA</p> <p>o. Senin – Jum'at istirahat : 12.00 – 13.30 WITA.</p> <p>p. Hari Sabtu, Minggu dan hari besar nasional libur</p>

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

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	p. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang telah diubah dengan Undang-Undang

		<p>Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;</p> <p>q. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</p> <p>r. Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Administarsi Kependudukan secara daring;</p> <p>s. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 Tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan presiden Nomor 96 tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata cara Pendaftaran Penduduk dan pencatatan Sipil;</p> <p>t. Peraturan Daerah Kota Palopo Nomor 4 Tahun 2017 Tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Administarsi Kependudukan di Kota Palopo.</p>
2.	Sarana Prasarana dan/ atau Fasilitas	<p>v. Buku Register</p> <p>w. ATK</p> <p>x. Printer</p> <p>y. Komputer</p> <p>z. Meja/Kursi</p> <p>aa. Jaringan Komunikasi Data</p> <p>bb. Aplikasi SIAK</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>a. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi</p> <p>b. Mampu bersikap sopan, ramah, komunikatif dan informatif;</p> <p>c. Disiplin dan taat waktu pelayanan</p>
4.	Pengawasan Internal	Berjenjang mulai dari Kepala Seksi, Kepala Bidang dan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palopo;
5.	Jumlah Pelaksana	<p>5 (orang) orang meliputi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Petugas Pelayanan Pendaftaran; - Operator Komputer; - Petugas Verifikasi dan Validasi; - Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil; - Petugas Loker Penyerahan Dokumen;
6.	Jaminan Pelayanan	<p>1. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP);</p> <p>2. Adanya Kode Etik Pegawai;</p> <p>3. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.</p>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Apabila Surat Keterangan Pencatatan Perubahan Nama sudah jadi namun belum diambil, akan disimpan terlebih dahulu dan Pemohon dihubungi melalui telepon;
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>7. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait pelaksanaan programkegiatan dan pelayanan;</p> <p>8. Melalui survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan.</p>

40. PENCATATAN PEMBATALAN AKTA PENCATATAN SIPIL TANPA MELALUI PENETAPAN PENGADILAN/CONTRARIUS ACTUS

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

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<p>(1) kutipan akta Pencatatan Sipil yang</p> <p>(2) fotokopi dokumen pendukung yang menguatkan pembatalan;</p> <p>(3) fotokopi KK; atau</p> <p>(4) surat pernyataan tanggung jawab mutlak</p>

2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>a. WNI/OA mengisi formulir F-2.01.</p> <p>b. Fotokopi KK diperlukan untuk verifikasi data yang tercantum dalam formulir F-2.01.</p> <p>c. Dinas tidak menarik dokumen pendukung yang menguatkan pembatalan asli.</p> <p>d. Tidak perlu KTP-el saksi, karena identitas saksi sudah tercantum dalam formulir F-2.01.</p> <p>e. Dinas membuat catatan pinggir pada Register Akta Pencatatan Sipil dan mencabut kutipan akta Pencatatan Sipil serta menerbitkan register akta Pencatatan Sipil dan kutipan akta Pencatatan Sipil sesuai dengan permohonan.</p> <p>Pencatatan pembatalan akta pencatatan sipil tanpa penetapan pengadilan/contrarius actus dilakukan jika adanya permohonan dari subjek akta atau orang lain yang dikuasakan, dengan alasan karena dalam proses pembuatan akta didasarkan atas keterangan yang tidak benar dan tidak sah dan tidak ada sengketa dari para pihak yang berkepentingan.</p>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) Hari kerja
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
5.	Produk Pelayanan	Catatan Pinggir Pada Register Akta Pencatatan Sipil
6.	Penanganan Aduan, Saran dan Masukan	<p>1. Kotak saran</p> <p>2. Website: disdukcapil.palopokota.go.id</p> <p>3. Hp : 08114227373</p> <p>4. Email: dukcapilpalopo7373@gmail.com</p> <p>5. Form Survei Indeks Kepuasan Masyarakat</p> <p>Mekanisme penanganan pengaduan saran dan masukan dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut :</p> <p>1. Cek di tempat</p> <p>2. Koordinasi internal</p> <p>3. Koordinasi eksternal</p> <p>4. Tindak lanjut dan solusi permasalahan</p>
7.	Waktu Pelayanan	<p>q. Senin – Kamis : 08.00 - 15.00 WITA.</p> <p>r. Jum'at : 08.00 - 15.00 WITA</p> <p>s. Senin – Jum'at istirahat : 12.00 – 13.30 WITA.</p> <p>t. Hari Sabtu, Minggu dan hari besar nasional libur</p>

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

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<p>u. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;</p> <p>v. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</p> <p>w. Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Administarsi Kependudukan secara daring;</p> <p>x. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 Tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan presiden Nomor 96</p>

		<p>tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata cara Pendaftaran Penduduk dan pencatatan Sipil;</p> <p>y. Peraturan Daerah Kota Palopo Nomor 4 Tahun 2017 Tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Administarsi Kependudukan di Kota Palopo.</p>
2.	Sarana Prasarana dan/ atau Fasilitas	<p>cc. Buku Register</p> <p>dd. ATK</p> <p>ee. Printer</p> <p>ff. Komputer</p> <p>gg. Meja/Kursi</p> <p>hh. Jaringan Komunikasi Data</p> <p>ii. Aplikasi SIAK</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>a. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi</p> <p>b. Mampu bersikap sopan, ramah, komunikatif dan informatif;</p> <p>c. Disiplin dan taat waktu pelayanan</p>
4.	Pengawasan Internal	Berjenjang mulai dari Kepala Seksi, Kepala Bidang dan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palopo;
5.	Jumlah Pelaksana	<p>5 (orang) orang meliputi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Petugas Pelayanan Pendaftaran; - Operator Komputer; - Petugas Verifikasi dan Validasi; - Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil; - Petugas Loker Penyerahan Dokumen;
6.	Jaminan Pelayanan	<p>1. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP);</p> <p>2. Adanya Kode Etik Pegawai;</p> <p>3. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.</p>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Apabila Surat Keterangan Pencatatan Perubahan Nama sudah jadi namun belum diambil, akan disimpan terlebih dahulu dan Pemohon dihubungi melalui telepon;
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>9. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait pelaksanaan programkegiatan dan pelayanan;</p> <p>10. Melalui survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan.</p>

41. PENCATATAN PERUBAHAN STATUS KEWARGANEGARAAN WNA MENJADI WNI DI WILAYAH NKRI

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

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<p>(1) Fotokopi Petikan Keputusan Presiden tentang pewarganegaraan atau petikan Keputusan Menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang hukum tentang perubahan status kewarganegaraan;</p> <p>(2) Berita acara pengucapan sumpah atau pernyataan janji setia;</p> <p>(3) Kutipan Akta Pencatatan Sipil Asli;</p> <p>(4) KK Asli;</p> <p>(5) KTP-el Asli; dan</p> <p>(6) Fotokopi Dokumen Perjalanan.</p>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>a. WNI mengisi F-2.01;</p> <p>b. WNI menyerahkan fotokopi Petikan Keputusan Presiden tentang pewarganegaraan atau fotokopi Petikan Keputusan Menteri yang</p>

		<p>menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang hukum tentang perubahan status kewarganegaraan yang (asli hanya diperlihatkan).</p> <p>c. WNI menyerahkan fotokopi berita acara pengucapan sumpah atau pernyataan janji setia pemohon di depan pejabat di Kantor Kanwil Kemenkumham berupa fotokopi bukan asli (asli hanya diperlihatkan);</p> <p>d. WNI menyerahkan KK asli dan KTP-el asli, karena akan diganti dengan yang baru dan diperlukan untuk verifikasi data yang tercantum dalam F-2.01;</p> <p>e. WNI menyerahkan fotokopi Dokumen Perjalanan (Paspor) karena aslinya sudah diserahkan kepada Kantor Imigrasi;</p> <p>f. WNI menyerahkan kutipan Akta Pencatatan Sipil asli yang diterbitkan Negara Indonesia atau Akta Pencatatan Sipil yang diterbitkan oleh Negara lain karena akan diberikan catatan pinggir atau surat keterangan pelaporan perubahan status kewarganegaraan;</p> <p>g. Dinas memberikan catatan pinggir pada Akta Pencatatan Sipil yang diterbitkan negara Indonesia(CP.10);</p> <p>h. Dinas memusnahkan KTP-el asli yang lama;</p> <p>i. Dalam hal Akta Pencatatan Sipil diterbitkan negara lain, Dinas menerbitkan surat keterangan pelaporan perubahan status kewarganegaraan sebagai pengganti catatan pinggir pada Akta Pencatatan Sipil yang diterbitkan negara lain (F-2.11).</p>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) Hari kerja
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
5.	Produk Pelayanan	Catatan Pinggir Pada Akta Pencatatan Sipil Yang Diterbitkan Negara Indonesia
6.	Penanganan Aduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak saran 2. Website: disdukcapil.palopokota.go.id 3. Hp : 08114227373 4. Email: dukcapilpalopo7373@gmail.com 5. Form Survei Indeks Kepuasan Masyarakat <p>Mekanisme penanganan pengaduan saran dan masukan dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Cek di tempat 2. Koordinasi internal 3. Koordinasi eksternal 4. Tindak lanjut dan solusi permasalahan
7.	Waktu Pelayanan	<p>u. Senin – Kamis : 08.00 - 15.00 WITA.</p> <p>v. Jum'at : 08.00 - 15.00 WITA</p> <p>w. Senin – Jum'at istirahat : 12.00 – 13.30 WITA.</p> <p>x. Hari Sabtu, Minggu dan hari besar nasional libur</p>

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

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	z. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang telah diubah dengan Undang-Undang

		Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; aa. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; bb. Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Administarsi Kependudukan secara daring; cc. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 Tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan presiden Nomor 96 tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata cara Pendaftaran Penduduk dan pencatatan Sipil; dd. Peraturan Daerah Kota Palopo Nomor 4 Tahun 2017 Tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Administarsi Kependudukan di Kota Palopo.
2.	Sarana Prasarana dan/ atau Fasilitas	jj. Buku Register kk. ATK ll. Printer mm. Komputer nn. Meja/Kursi oo. Jaringan Komunikasi Data pp. Aplikasi SIAK
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi b. Mampu bersikap sopan, ramah, komunikatif dan informatif; c. Disiplin dan taat waktu pelayanan
4.	Pengawasan Internal	Berjenjang mulai dari Kepala Seksi, Kepala Bidang dan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palopo;
5.	Jumlah Pelaksana	5 (orang) orang meliputi: - Petugas Pelayanan Pendaftaran; - Operator Komputer; - Petugas Verifikasi dan Validasi; - Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil; - Petugas Loker Penyerahan Dokumen;
6.	Jaminan Pelayanan	1. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP); 2. Adanya Kode Etik Pegawai; 3. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Apabila Surat Keterangan Pencatatan Perubahan Nama sudah jadi namun belum diambil, akan disimpan terlebih dahulu dan Pemohon dihubungi melalui telepon;
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	11. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait pelaksanaan programkegiatan dan pelayanan; 12. Melalui survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan.

42. Pencatatan Anak yang lahir dari perkawinan campuran atau Anak Berkewarganegaraan Ganda (ABG)

- PENCATATAN ABG YANG TELAH MEMILIKI SERTIFIKAT BUKTI PENDAFTARAN ABG.

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

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	(1) Fotokopi Sertifikat Bukti Pendaftaran ABG dari Kantor Imigrasi atau Perwakilan Republik Indonesia; dan

		(2) Kutipan akta kelahiran asli.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> a. Pemohon mengisi F-2.01 atau F-2.02; b. Pemohon menyerahkan fotokopi Sertifikat bukti pendaftaran ABG dari Kantor Imigrasi atau Perwakilan Republik Indonesia (asli hanya diperlihatkan); c. Pemohon menyerahkan kutipan Akta Kelahiran yang diterbitkan Negara Indonesia atau Akta Kelahiran yang diterbitkan oleh Negara lain karena akan diberikan catatan pinggir atau surat keterangan; d. Dinas atau Perwakilan RI memberikan catatan pinggir pada Akta Kelahiran yang diterbitkan negara Indonesia (CP.12); e. Dalam hal Akta Kelahiran diterbitkan negara lain, Dinas atau Perwakilan RI menerbitkan surat keterangan pelaporan perubahan status kewarganegaraan sebagai pengganti catatan pinggir pada Akta Kelahiran yang diterbitkan negara lain (F-2.11).
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) Hari kerja
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
5.	Produk Pelayanan	Surat Keterangan Pelaporan Perubahan Status Kewarganegaraan Sebagai Pengganti Catatan Pinggir Pada Akta Kelahiran Yang Diterbitkan Negara Lain
6.	Penanganan Aduan, Saran dan Masukan	<ul style="list-style-type: none"> 1. Kotak saran 2. Website: disdukcapil.palopokota.go.id 3. Hp : 08114227373 4. Email: dukcapilpalopo7373@gmail.com 5. Form Survei Indeks Kepuasan Masyarakat <p>Mekanisme penanganan pengaduan saran dan masukan dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut :</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Cek di tempat 2. Koordinasi internal 3. Koordinasi eksternal 4. Tindak lanjut dan solusi permasalahan
7.	Waktu Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> y. Senin – Kamis : 08.00 - 15.00 WITA. z. Jum'at : 08.00 - 15.00 WITA aa. Senin – Jum'at istirahat : 12.00 – 13.30 WITA. bb. Hari Sabtu, Minggu dan hari besar nasional libur

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

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; b. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; c. Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Administarsi Kependudukan secara daring; d. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 Tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan presiden Nomor 96

		<p>tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata cara Pendaftaran Penduduk dan pencatatan Sipil;</p> <p>e. Peraturan Daerah Kota Palopo Nomor 4 Tahun 2017 Tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Administarsi Kependudukan di Kota Palopo.</p>
2.	Sarana Prasarana dan/ atau Fasilitas	<p>a. Buku Register</p> <p>b. ATK</p> <p>c. Printer</p> <p>d. Komputer</p> <p>e. Meja/Kursi</p> <p>f. Jaringan Komunikasi Data</p> <p>g. Aplikasi SIAK</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>a. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi</p> <p>b. Mampu bersikap sopan, ramah, komunikatif dan informatif;</p> <p>c. Disiplin dan taat waktu pelayanan</p>
4.	Pengawasan Internal	Berjenjang mulai dari Kepala Seksi, Kepala Bidang dan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palopo;
5.	Jumlah Pelaksana	<p>5 (orang) orang meliputi:</p> <p>- Petugas Pelayanan Pendaftaran;</p> <p>- Operator Komputer;</p> <p>- Petugas Verifikasi dan Validasi;</p> <p>- Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;</p> <p>- Petugas Loker Penyerahan Dokumen;</p>
6.	Jaminan Pelayanan	<p>1. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP);</p> <p>2. Adanya Kode Etik Pegawai;</p> <p>3. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.</p>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Apabila Surat Keterangan Pencatatan Perubahan Nama sudah jadi namun belum diambil, akan disimpan terlebih dahulu dan Pemohon dihubungi melalui telepon;
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>a. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait pelaksanaan programkegiatan dan pelayanan;</p> <p>b. Melalui survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan.</p>

- PENCATATAN ABG YANG MEMILIH MENJADI WNI.

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

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<p>(1) Fotokopi Keputusan Menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang hukum tentang perubahanstatus kewarganegaraan;</p> <p>(2) Kutipan akta Pencatatan Sipil asli;</p> <p>(3) Fotokopi KK bagi Penduduk WNI;</p>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>f. WNI mengisi F-2.01 atau F-2.02;</p> <p>g. WNI fotokopi Petikan Keputusan Menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidanghukumtentangperubahanstatuskewarganegaraan (asli hanyadiperlihatkan);</p> <p>h. WNI menyerahkan fotokopi KK bagi Penduduk WNI karena diperlukan untuk verifikasi data yang tercantum dalam F-2.01 atau F-2.02;</p>

		<p>i. WNI menyerahkan kutipan Akta Pencatatan Sipil asli yang diterbitkan Negara Indonesia atau Akta Pencatatan Sipil yang diterbitkan oleh Negara lain karena akan diberikan catatan pinggir atau surat keterangan pelaporan perubahan status kewarganegaraan;</p> <p>j. Dinas atau Perwakilan RI memberikan catatan pinggir pada Akta Pencatatan Sipil yang diterbitkan negara Indonesia (CP.13) ;</p> <p>k. Dalam hal Akta Pencatatan Sipil diterbitkan negara lain, Dinas Atau Perwakilan RI menerbitkan surat keterangan pelaporan perubahan status kewarganegaraan sebagai pengganti catatan pinggir pada akta Pencatatan Sipil yang diterbitkan negara lain (F-2.11).</p>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) Hari kerja
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
5.	Produk Pelayanan	Surat Keterangan Pelaporan Perubahan Status Kewarganegaraan Sebagai Pengganti Catatan Pinggir Pada Akta Kelahiran Yang Diterbitkan Negara Lain
6.	Penanganan Aduan, Saran dan Masukan	<p>1. Kotak saran</p> <p>2. Website: disdukcapil.palopokota.go.id</p> <p>3. Hp : 08114227373</p> <p>4. Email: dukcapilpalopo7373@gmail.com</p> <p>5. Form Survei Indeks Kepuasan Masyarakat</p> <p>Mekanisme penanganan pengaduan saran dan masukan dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut :</p> <p>1. Cek di tempat</p> <p>2. Koordinasi internal</p> <p>3. Koordinasi eksternal</p> <p>4. Tindak lanjut dan solusi permasalahan</p>
7.	Waktu Pelayanan	<p>a. Senin – Kamis : 08.00 - 15.00 WITA.</p> <p>b. Jum'at : 08.00 - 15.00 WITA</p> <p>c. Senin – Jum'at istirahat : 12.00 – 13.30 WITA.</p> <p>d. Hari Sabtu, Minggu dan hari besar nasional libur</p>

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

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<p>a. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;</p> <p>b. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</p> <p>c. Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Administarsi Kependudukan secara daring;</p> <p>d. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 Tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan presiden Nomor 96 tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata cara Pendaftaran Penduduk dan pencatatan Sipil;</p>

		e. Peraturan Daerah Kota Palopo Nomor 4 Tahun 2017 Tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan di Kota Palopo.
2.	Sarana Prasarana dan/ atau Fasilitas	a. Buku Register b. ATK c. Printer d. Komputer e. Meja/Kursi f. Jaringan Komunikasi Data g. Aplikasi SIAK
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi b. Mampu bersikap sopan, ramah, komunikatif dan informatif; c. Disiplin dan taat waktu pelayanan
4.	Pengawasan Internal	Berjenjang mulai dari Kepala Seksi, Kepala Bidang dan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palopo;
5.	Jumlah Pelaksana	5 (orang) orang meliputi: - Petugas Pelayanan Pendaftaran; - Operator Komputer; - Petugas Verifikasi dan Validasi; - Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil; - Petugas Loker Penyerahan Dokumen;
6.	Jaminan Pelayanan	1. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP); 2. Adanya Kode Etik Pegawai; 3. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Apabila Surat Keterangan Pencatatan Perubahan Nama sudah jadi namun belum diambil, akan disimpan terlebih dahulu dan Pemohon dihubungi melalui telepon;
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait pelaksanaan programkegiatan dan pelayanan; b. Melalui survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan.

- PENCATATAN ABG YANG MEMILIH MENJADI WNA

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

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	(1) Fotokopi Surat Bukti Penyerahan Dokumen Kewarganegaraan dan Keimigrasian; dan (2) Asli kutipan akta kelahiran.;
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	l. OA mengisi F-2.01 atau F-2.02; m. OA menyerahkan fotokopi Surat bukti penyerahan dokumen kewarganegaraan dan keimigrasian (asli hanya diperlihatkan); n. OA menyerahkan Kutipan Akta Kelahiran asli yang diterbitkan Negara Indonesia atau Akta Kelahiran yang diterbitkan oleh Negara lain karena akan diberikan catatan pinggir atau Surat Keterangan Pelaporan Status Kewarganegaraan ; o. Dinas atau Perwakilan RI memberikan catatan pinggir pada akta kelahiran yang diterbitkan negara Indonesia (CP.13); p. Dalam hal akta kelahiran diterbitkan negara lain, Dinas atau Perwakilan RI menerbitkan surat keterangan pelaporan

		perubahan status kewarganegaraan sebagai pengganti catatan pinggir pada akta kelahiran yang diterbitkan negara lain (F-2.11).
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) Hari kerja
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
5.	Produk Pelayanan	Surat Keterangan Pelaporan Perubahan Status Kewarganegaraan Sebagai Pengganti Catatan Pinggir Pada Akta Kelahiran Yang Diterbitkan Negara Lain
6.	Penanganan Aduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak saran 2. Website: disdukcapil.palopokota.go.id 3. Hp : 08114227373 4. Email: dukcapilpalopo7373@gmail.com 5. Form Survei Indeks Kepuasan Masyarakat <p>Mekanisme penanganan pengaduan saran dan masukan dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Cek di tempat 2. Koordinasi internal 3. Koordinasi eksternal 4. Tindak lanjut dan solusi permasalahan
7.	Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> a. Senin – Kamis : 08.00 - 15.00 WITA. b. Jum'at : 08.00 - 15.00 WITA c. Senin – Jum'at istirahat : 12.00 – 13.30 WITA. d. Hari Sabtu, Minggu dan hari besar nasional libur

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

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; b. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; c. Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Administarsi Kependudukan secara daring; d. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 Tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan presiden Nomor 96 tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata cara Pendaftaran Penduduk dan pencatatan Sipil; e. Peraturan Daerah Kota Palopo Nomor 4 Tahun 2017 Tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Administarsi Kependudukan di Kota Palopo.
2.	Sarana Prasarana dan/ atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> a. Buku Register b. ATK c. Printer d. Komputer e. Meja/Kursi f. Jaringan Komunikasi Data g. Aplikasi SIAK
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> a. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi b. Mampu bersikap sopan, ramah, komunikatif dan informatif;

		c. Disiplin dan taat waktu pelayanan
4.	Pengawasan Internal	Berjenjang mulai dari Kepala Seksi, Kepala Bidang dan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palopo;
5.	Jumlah Pelaksana	5 (orang) orang meliputi: - Petugas Pelayanan Pendaftaran; - Operator Komputer; - Petugas Verifikasi dan Validasi; - Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil; - Petugas Loker Penyerahan Dokumen;
6.	Jaminan Pelayanan	1. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP); 2. Adanya Kode Etik Pegawai; 3. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Apabila Surat Keterangan Pencatatan Perubahan Nama sudah jadi namun belum diambil, akan disimpan terlebih dahulu dan Pemohon dihubungi melalui telepon;
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait pelaksanaan programkegiatan dan pelayanan; b. Melalui survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan.

- PENCATATAN ABG YANG TIDAK MEMILIH SALAH SATU KEWARGANEGARAAN.

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

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	(1) Fotokopi izin tinggal tetap; dan (2) Asli kutipan akta kelahiran.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	q. OA mengisi F-2.01; r. OA menyerahkan fotokopi izin tinggal tetap yang (asli hanya diperlihatkan); s. OA menyerahkan kutipan akta kelahiran asli yang diterbitkan Negara Indonesia atau Akta Kelahiran yang diterbitkan oleh Negara lain karena akan diberikan catatan pinggir atau Surat Keterangan Pelaporan Perubahan Status Kewarganegaraan ; t. Dinas memberikan catatan pinggir pada Akta Kelahiran yang diterbitkan negara Indonesia (CP.14); u. Dalam hal akta kelahiran diterbitkan negara lain, Dinas menerbitkan surat keterangan pelaporan perubahan status kewarganegaraan sebagai pengganti catatan pinggir pada akta Pencatatan Sipil yang diterbitkan negara lain (F-2.11).
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) Hari kerja
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
5.	Produk Pelayanan	Surat Keterangan Pelaporan Perubahan Status Kewarganegaraan Sebagai Pengganti Catatan Pinggir Pada Akta Kelahiran Yang Diterbitkan Negara Lain
6.	Penanganan Aduan, Saran dan Masukan	1. Kotak saran 2. Website: disdukcapil.palopokota.go.id 3. Hp : 08114227373 4. Email: dukcapilpalopo7373@gmail.com 5. Form Survei Indeks Kepuasan Masyarakat

		Mekanisme penanganan pengaduan saran dan masukan dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut : 1. Cek di tempat 2. Koordinasi internal 3. Koordinasi eksternal 4. Tindak lanjut dan solusi permasalahan
7.	Waktu Pelayanan	a. Senin – Kamis : 08.00 - 15.00 WITA. b. Jum'at : 08.00 - 15.00 WITA c. Senin – Jum'at istirahat : 12.00 – 13.30 WITA. d. Hari Sabtu, Minggu dan hari besar nasional libur

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

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; b. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; c. Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Administarsi Kependudukan secara daring; d. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 Tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan presiden Nomor 96 tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata cara Pendaftaran Penduduk dan pencatatan Sipil; e. Peraturan Daerah Kota Palopo Nomor 4 Tahun 2017 Tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Administarsi Kependudukan di Kota Palopo.
2.	Sarana Prasarana dan/ atau Fasilitas	a. Buku Register b. ATK c. Printer d. Komputer e. Meja/Kursi f. Jaringan Komunikasi Data g. Aplikasi SIAK
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi b. Mampu bersikap sopan, ramah, komunikatif dan informatif; c. Disiplin dan taat waktu pelayanan
4.	Pengawasan Internal	Berjenjang mulai dari Kepala Seksi, Kepala Bidang dan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palopo;
5.	Jumlah Pelaksana	5 (orang) orang meliputi: - Petugas Pelayanan Pendaftaran; - Operator Komputer; - Petugas Verifikasi dan Validasi; - Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil; - Petugas Loker Penyerahan Dokumen;
6.	Jaminan Pelayanan	1. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP); 2. Adanya Kode Etik Pegawai; 3. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.

7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Apabila Surat Keterangan Pencatatan Perubahan Nama sudah jadi namun belum diambil, akan disimpan terlebih dahulu dan Pemohon dihubungi melalui telepon;
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>a. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait pelaksanaan programkegiatan dan pelayanan;</p> <p>b. Melalui survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan.</p>

43. PENCATATAN PERUBAHAN STATUS KEWARGANEGARAAN WNI MENJADI WNA

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

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<p>(1) Fotokopi Petikan Keputusan Menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang hukum tentang perubahan status kewarganegaraan;</p> <p>(2) Asli salah satu kutipan akta pencatatan sipil yang dimiliki; dan</p> <p>(3) Fotokopi Dokumen Perjalanan Republik Indonesia</p>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>v. OA mengisi F-2.02;</p> <p>w. OA Menyerahkan Petikan Keputusan Menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang hukum tentang perubahan status kewarganegaraan (asli hanya diperlihatkan);</p> <p>x. OA menyerahkan Dokumen Perjalanan Republik Indonesia berupa fotocopi bukan asli (asli hanya diperlihatkan) karena aslinya diserahkan ke Imigrasi;</p> <p>y. OA menyerahkan salah satu kutipan akta pencatatan sipil asli yang dimiliki yang diterbitkan Negara Indonesia atau akta pencatatan sipil yang diterbitkan oleh Negara lain (kutipan akta kelahiran atau kutipan akta perkawinan atau kutipan akta perceraian) karena akan diberikan catatan pinggir atau surat keterangan pelaporan perubahan status kewarganegaraan;</p> <p>z. Perwakilan RI memberikan catatan pinggir pada kutipan akta pencatatan Sipil yang diserahkan (CP.11) atau surat keterangan pelaporan perubahan status kewarganegaraan sebagai pengganti catatan pinggir pada akta pencatatan sipil yang diterbitkan negara lain (F-2.11);</p> <p>aa. Dalam hal Perwakilan RI belum dapat mencatatkan perubahan status kewarganegaraan WNI menjadi WNA, maka Disdukcapil Kab/Kota dapat mencatatkan perubahan status kewarganegaraan tersebut dan memberikan catatan pinggir pada Akta pencatatan Sipil (CP.11) atau Surat Keterangan Pelaporan Perubahan Status Kewarganegaraan sebagai pengganti catatan pinggir pada akta pencatatan sipil yang diterbitkan negara lain (F-2.11)..</p>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) Hari kerja
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
5.	Produk Pelayanan	Surat Keterangan Pelaporan Perubahan Status Kewarganegaraan Sebagai Pengganti Catatan Pinggir Pada Akta Kelahiran Yang Diterbitkan Negara Lain
6.	Penanganan Aduan, Saran dan Masukan	<p>1. Kotak saran</p> <p>2. Website: disdukcapil.palopokota.go.id</p> <p>3. Hp : 08114227373</p>

		<p>4. Email: dukcapilpalopo7373@gmail.com</p> <p>5. Form Survei Indeks Kepuasan Masyarakat</p> <p>Mekanisme penanganan pengaduan saran dan masukan dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Cek di tempat 2. Koordinasi internal 3. Koordinasi eksternal 4. Tindak lanjut dan solusi permasalahan
7.	Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> a. Senin – Kamis : 08.00 - 15.00 WITA. b. Jum'at : 08.00 - 15.00 WITA c. Senin – Jum'at istirahat : 12.00 – 13.30 WITA. d. Hari Sabtu, Minggu dan hari besar nasional libur

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

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; b. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; c. Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Administarsi Kependudukan secara daring; d. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 Tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan presiden Nomor 96 tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata cara Pendaftaran Penduduk dan pencatatan Sipil; e. Peraturan Daerah Kota Palopo Nomor 4 Tahun 2017 Tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Administarsi Kependudukan di Kota Palopo.
2.	Sarana Prasarana dan/ atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> a. Buku Register b. ATK c. Printer d. Komputer e. Meja/Kursi f. Jaringan Komunikasi Data g. Aplikasi SIAK
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> a. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi b. Mampu bersikap sopan, ramah, komunikatif dan informatif; c. Disiplin dan taat waktu pelayanan
4.	Pengawasan Internal	Berjenjang mulai dari Kepala Seksi, Kepala Bidang dan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palopo;
5.	Jumlah Pelaksana	<p>5 (orang) orang meliputi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Petugas Pelayanan Pendaftaran; - Operator Komputer; - Petugas Verifikasi dan Validasi; - Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil; - Petugas Loker Penyerahan Dokumen;
6.	Jaminan Pelayanan	1. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP);

		2. Adanya Kode Etik Pegawai; 3. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Apabila Surat Keterangan Pencatatan Perubahan Nama sudah jadi namun belum diambil, akan disimpan terlebih dahulu dan Pemohon dihubungi melalui telepon;
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait pelaksanaan programkegiatan dan pelayanan; 2. Melalui survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan.

Ditetapkan di: Palopo
 Pada Tanggal : 04 April 2022
 Kepala Dinas Kependudukan
 dan Pencatatan Sipil Kota Palopo



Dra. Hj. Besse Nur Asia, AZ.

Pangkat: Pembina Tingkat I

NIP : 19660905 198903 2 014