



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 : 470/27/ DKPS/II/ 2020

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 Administarsi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administarsi 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 Administarsi Kependudukan di Kota Palopo;

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan : **PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA DINAS KEPENDUDUKANDAN 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;
- 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:
1. Penerbitan Kartu Keluarga;
 2. Penerbitan Kartu Tanda Penduduk (KTP-el);
 3. Penerbitan kartu Identitas Anak (KIA);
 4. Penerbitan surat keterangan pindah Warga Negara Indonesia (WNI) antar Provinsi, Kabupaten/Kota;
 5. Pencatatan dan penerbitan kutipan akta kelahiran;
 6. Pencatatan dan penerbitan kutipan akta kematian;
 7. Pencatatan dan penerbitan akta perkawinan;
 8. Pencatatan dan penerbitan Surat Keterangan Pembatalan Perkawinan
 9. Pencatatan dan penerbitan kutipan akta perceraian;
 10. Pencatatan dan penerbitan Surat Keterangan Pembatalan Perceraian
 11. Pencatatan dan penerbitan kutipan akta Pengangkatan anak;
 12. Pencatatan Perubahan Nama;
 13. Pembetulan Akta Pencatatan Sipil
 14. Legalisasi Dokumen Kependudukan
- Segala biaya yang diperlukan sebagai akibat diberlakukannya Keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Tahun
- KEEMPAT : Anggaran 2020;
- Keputusan Kepala Dinas dan Pencatatan Sipil Kota Palopo ini berlaku sejak tanggal ditetapkan, dengan ketentuan apabila di kemudian hari terdapat
- KELIMA : kekeliruan akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di: Palopo

Pada Tanggal : 06 Februari 2020

Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan
Sipil Kota Palopo



Dr. H. M. SUYUTI YUSUF, M.Si.

Pangkat: Pembina Utama Muda

NIP : 19601231 199003 1 081

LAMPIRAN : KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA PALOPO

NOMOR : 470 / 27 /DKPS/ II / 2020

TENTANG : PENETAPAN STANDAR PELAYANAN

1. PENERBITAN KARTU KELUARGA (KK)

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

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<p>(1) Penerbitan KK baru,dilakukan setelah memenuhi persyaratan sebagai berikut :</p> <ul style="list-style-type: none">a. Kartu Keluarga Asli (KK) yang akan diperbaharui;b. Kartu Keluarga Asli (KK) jika pemisahan KK;c. Foto Copy Kutipan Akta Perkawinan/Akta Perceraian/Surat Nikah;d. Foto Copy nikah/ijazah (apabila ingin melakukan perbaikan data);e. Foto Copy surat kelahiran (bagi anak yang baru lahir)f. Foto Copy akta kematian (bagi keluarga yang meninggal)g. Surat keterangan pindah datang WNI yang dikeluarkan pencatatan sipil Kota Palopo bagi yang pindah dari luar Kota Palopo (asli);h. foto copy Kutipan Akta Perkawinan / Akta Perceraian / Buku Nikah; <p>(2) Perubahan KK karena perubahan anggota keluarga dalam KK bagi penduduk yang mengalami kelahiran dilakukan setelah memenuhi syarat berupa :</p> <ul style="list-style-type: none">a. KK lama;b. foto copy Kutipan Akta Kelahiran. <p>(3) Perubahan KK karena perubahan elemen data kependudukan (perubahan status perkawinan, perubahan nama, pekerjaan, agama, dan lain-lain) bagi penduduk WNI, wajib dilakukan perubahan setelah memenuhi syarat sebagai berikut :</p> <ul style="list-style-type: none">a) Kartu Keluarga (KK) lama yang asli;b) foto copy Kutipan Akta Perkawinan/Buku Nikah;c) foto copy Kutipan Akta Perceraian/Putusan Penetapan Pengadilan agama tentang perceraian;d) foto copy Kutipan Akta Kematian;e) foto copy Kutipan Akta Kelahiran yang berdasarkan Penetapan Pengadilan (Catatan Pinggir);f) foto copy putusan perubahan agama dari lembaga yang berwenang;g) foto copy dokumen pendukung lainnya. <p>(4) Perubahan KK karena pengurangan anggota keluarga dalam KK:</p> <ul style="list-style-type: none">a. Kartu Keluarga (KK) lama yang asli;b. foto copy Kutipan Akta Kematian atau;c. surat keterangan pindah bagi penduduk WNI dan WNA yang pindah dalam wilayah Kesatuan Negara Republik Indonesia. <p>(5) Penerbitan KK karena hilang atau rusak bagi penduduk WNI dan Orang Asing :</p> <ul style="list-style-type: none">a. surat keterangan hilang dari Kepolisian;b. KK yang rusak;

		<ul style="list-style-type: none"> c. foto copy Dokumen Kependudukan dari salah satu anggota keluarga; d. foto copy dokumen keimigrasian bagi orang asing.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> a. Pemohon menyerahkan berkas kependudukannya pada Loker pendaftaran sesuai dengan persyaratan; b. Petugas pendaftaran menerima berkas dan melakukan verifikasi, setelah keseluruhan berkas sudah dinyatakan lengkap petugas melakukan pendaftaran dan membubuhkan paraf pada lembar monitoring; c. Petugas operator memvalidasi data dan melakukan penginputan data dilanjutkan dengan menerbitkan draft Kartu keluarga dan merekam dalam data base kependudukan; d. Petugas operator membubuhkan paraf pada berkas monitoring Kartu Keluarga setelah di proses oleh petugas operator; e. 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; f. Kepala Dinas menandatangani dokumen Kartu Keluarga secara elektronik; g. Petugas operator melakukan pencetakan dokumen Kartu Keluarga selanjutnya diserahkan kepada petugas loket penyerahan; h. Petugas menyerahkan Kartu Keluarga kepada pemohon;
3.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya (gratis)
4.	Produk Pelayanan	Kartu Keluarga (KK)
5.	Penanganan Aduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak saran 2. Website: disdukcapil.palopokota.go.id 3. Hp : 08114777373 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
6.	Waktu Pelayanan	<p>Jangka Waktu Pelayanan : 1 (satu) Hari</p> <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;

		<ul style="list-style-type: none"> 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. 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.

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

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

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	(1) Persyaratan penerbitan KTP Elektronik baru dan KTP elektronik luar domisili adalah sebagai berikut : <ul style="list-style-type: none"> a. Foto Copy Kartu Keluarga (KK) terbaru;

		<ul style="list-style-type: none"> b. penduduk WNI dan Orang Asing dengan ijin tinggal tetap yang sudah berusia 17 tahun atau belum berusia 17 tahun tetapi sudah kawin/nikah; c. telah melaksanakan perekaman KTP Elektronik di tempat-tempat pelayanan perekaman <p>(2) Persyaratan penerbitan KTP Elektronik karena hilang atau rusak bagi WNI dan Orang Asing yang memiliki ijin tinggal tetap adalah sebagai berikut :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. surat keterangan kehilangan dari Kepolisian; b. KTP Elektronik yang rusak; c. foto copy KK; d. foto copy Dokumen Perjalanan Republik Indonesia atau Dokumen Perjalanan dan Kartu Ijin Tinggal Tetap. <p>(3) Persyaratan penerbitan KTP Elektronik karena pindah datang bagi penduduk WNI dan Orang Asing dengan ijin tinggal tetap adalah sebagai berikut :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. surat Keterangan Pindah WNI dan WNA /Keterangan Pindah Datang; b. surat keterangan datang dari luar negeri bagi penduduk WNI yang datang dari luar negeri karena pindah; c. KK terbaru; d. KTP-el yang asli dari daerah asal;
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> a. Pemohon menyerahkan berkas kependudukannya pada b. Loker pendaftaran sesuai dengan persyaratan; c. petugas operator menerima dan memverifikasi berkas persyaratan yang diajukan oleh pemohon; d. petugas operator mencetak KTP Elektronik. e. Pemohon menerima KTP-el
3.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
4.	Produk Pelayanan	Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el)
5.	Penanganan Aduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak saran 2. Website: disdukcapil.palopokota.go.id 3. Hp : 08114777373 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
6.	Waktu Pelayanan	<p>Jangka Waktu Pelayanan : 1 (satu) Hari</p> <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 Administrasi kependudukan di Kota Palopo.
2	Sarana Prasarana dan/ atau Fasilitas	<ul 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	<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	<ul style="list-style-type: none"> 1. Operator SIAK 1 orang 2. Petugas Adm di Dinas 1 orang;
6	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP); b. Adanya Kode Etik Pegawai; c. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Apabila KTP-el 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.

3. PENERBITAN KARTU IDENTITAS ANAK (KIA)

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

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	(1) Persyaratan penerbitan KIA baru adalah sebagai berikut : <ul style="list-style-type: none"> a. KIA diberikan kepada penduduk WNI dan anak dari Orang Asing yang memiliki ijin tinggal tetap, yang berusia 0 sampai 17 tahun kurang 1 hari dan belum pernah kawin/ menikah; b. foto copy Kutipan Akta Kelahiran;

		<ul style="list-style-type: none"> c. foto copy KK terbaru; d. foto copy ijin tinggal tetap bagi anak Orang Asing; e. pas foto ukuran 3 x 4 cm sebanyak 1 lembar bagi anak usia diatas 5 tahun sampai usia 17 tahun kurang 1 hari. <p>(2) Persyaratan penerbitan KIA karena hilang/rusak adalah sebagai berikut :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. surat keterangan hilang dari kepolisian; b. foto copy KIA yang hilang; c. foto copy ijin tinggal tetap bagi anak Orang Asing; d. KIA yang rusak;
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> a. pemohon membawa berkas persyaratan KIA ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil; b. petugas operator menerima dan memferivikasi berkas yang sudah diajukan oleh pemohon; c. petugas operator melakukan scan foto anak yang memohon KIA berusia dari 5 tahun sampai dengan usia 17 tahun kurang dari 1 hari; d. petugas operator mencetak KIA; e. Pemohon Menerima Kartu Identitas Anak (KIA)
3.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
4.	Produk Pelayanan	Kartu Identitas Anak (KIA)
5.	Penanganan Aduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak saran 2. Website: disdukcapil.palopokota.go.id 3. Hp : 08114777373 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
6.	Waktu Pelayanan	<p>Jangka Waktu Pelayanan : 1 (satu) Hari</p> <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. <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. 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. 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	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	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	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.

4. SURAT KETERANGAN PINDAH/DATANG WNI

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

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	(1) Perpindahan WNI dalam satu Desa/Kelurahan, antar Desa/Kelurahan dalam satu Kecamatan : a. foto copy KK ; b. foto copy KTP-el ; (2) Perpindahan WNI antar Kecamatan dalam satu Kabupaten : a. surat pengantar keterangan pindah dari Lurah b. foto copy KK ; c. foto copy KTP-el ; (3) Perpindahan WNI antar Kabupaten / Kota dalam satu Provinsi dan/atau Luar Provinsi : a. Surat keterangan pindah Warga Negara indonesia (SKPWNI) domisili asal. b. surat pengantar keterangan pindah dari Lurah; c. Kartu Keluarga (KK) Asli ; d. KTP-el dan KIA asli;

2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>(1) Perpindahan WNI dalam satu Desa/Kelurahan, antar Desa/Kelurahan dalam satu Kecamatan :</p> <ol style="list-style-type: none"> a. pemohon membawa persyaratan lengkap ke kantor desa/kelurahan; b. petugas registrasi kelurahan melakukan verifikasi perpindahan penduduk dalam satu Kelurahan ; c. Lurah menerbitkan dan menandatangani Surat Keterangan Pindah; d. surat keterangan pindah digunakan sebagai dasar penerbitan KK dengan alamat yang baru; e. KK dengan alamat yang baru digunakan sebagai dasar penerbitan KTP-el; <p>(2) Perpindahan WNI antar Kecamatan dalam satu Kabupaten:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. pemohon membawa persyaratan lengkap dari kelurahan ke kantor camat b. petugas registrasi Kecamatan melakukan verifikasi dan validasi data perpindahan penduduk; c. camat menerbitkan dan menandatangani Surat Keterangan Pindah; d. surat Keterangan Pindah yang telah ditandatangani oleh camat. e. Pemohon melaporkan kepindahan ke kelurahan daerah tujuan pindah; f. Lurah di tempat tujuan menerbitkan dan menandatangani formulir permohonan KK, formulir permohonan KK sebagai dasar menerbitkan KK dengan alamat yang baru; g. KK dengan alamat baru sebagai dasar untuk menerbitkan KTP-el; <p>(3) Tata cara penerbitan Surat Keterangan Pindah WNI antar Kabupaten dalam satu Provinsi atau Luar Provinsi :</p> <ol style="list-style-type: none"> a. pemohon membawa Surat Keterangan Pindah yang telah ditandatangani oleh Lurah; b. Pemohon menyerahkan berkas kependudukannya pada Loker pendaftaran sesuai dengan persyaratan; 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 permohonan pindah/datang dan merekam dalam data base kependudukan; e. Petugas operator membubuhkan paraf pada berkas monitoring permohonan pindah/datang setelah di proses oleh petugas operator; f. Kepala Seksi dan Kepala Bidang memeriksa berkas permohonan pindah/datang dan apabila dinyatakan lengkap membubuhkan paraf pada lembar monitoring dan centang secara elektronik pada aplikasi SIAK; g. Kepala Dinas menandatangani dokumen pindah/datang secara elektronik;
----	--------------------------------	--

		<p>h. Petugas operator melakukan pencetakan dokumen permohonan pindah/datang selanjutnya diserahkan kepada petugas loket penyerahan;</p> <p>i. Petugas menyerahkan surat Keterangan Pindah/datang tersebut untuk diserahkan kepada pemohon untuk dilaporkan ke daerah tujuan;</p> <p>j. surat Keterangan Pindah/datang digunakan sebagai dasar proses perekaman ke dalam database kependudukan dan penerbitan KK dan KTP di tempat alamat baru.</p>
3.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
4.	Produk Pelayanan	Surat Keterangan Pindah WNI
5.	Penanganan Aduan, Saran dan Masukan	<p>1. Kotak saran</p> <p>2. Website: disdukcapil.palopokota.go.id</p> <p>3. Hp : 08114777373</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>
6.	Waktu Pelayanan	<p>Jangka Waktu Pelayanan : 1 (satu) Hari</p> <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 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. Meja/Kursi</p> <p>e. Jaringan Komunikasi Data</p>

		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.

5. PENCATATAN DAN PENERBITAN KUTIPAN AKTA KELAHIRAN

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

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<p>(1) Persyaratan Pencatatan Kelahiran WNI :</p> <ol style="list-style-type: none"> mengisi formulir permohonan. surat keterangan lahir dari Dokter/Bidan/ penolong kelahiran. foto copy Kutipan Akta Perkawinan / Buku Nikah orang tua (dilegalisir untuk anak pertama); Surat Pernyataan Tanggungjawab Mutlak (SPTJM) Data kelahiran bagi masyarakat yang tidak bisa menunjukkan keterangan kelahiran dari bidan. Surat Pernyataan Tanggungjawab Mutlak (SPTJM) data pasangan suami/istri bagi orang tuanya yang belum kawin tidak tercatat tetapi nama ayahnya sudah tercantum pada KK yang bersangkutan; Surat pernyataan yang bersedia dibuatkan akta anak seorang ibu (jika tidak memiliki surat nikah orang tua/akta nikah orang tua); foto copy KTP-el kedua orang tua. foto copy KK orang tua atau KK mandiri. foto copy KTP-el 2 (dua) orang saksi. apabila salah satu atau kedua orang tuanya sudah meninggal dunia harus melampirkan fotocopy Kutipan Akta Kematian; Data pendukung lainnya seperti ijazah dan lainnya; pemohon yang diwakili oleh orang lain dilampiri dengan surat kuasa bermaterai 6.000. <p>(2) Persyaratan Pencatatan Kelahiran yang tidak diketahui asal usulnya atau keberadaan orang tuanya :</p> <ol style="list-style-type: none"> mengisi formulir permohonan. surat keterangan lahir dari Dokter/Bidan/ penolong kelahiran. foto copy KK dan KTP-el bagi yang menemukan anak tersebut.

		<ul style="list-style-type: none"> d. berita Acara Pemeriksaan Kepolisian. e. melampirkan Biodata Penduduk yang dikeluarkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (bagi kelahiran baru). f. fotocopy KTP-el 2 (dua) orang saksi. g. fotocopy ijazah terakhir bagi yang sudah memiliki ijazah h. pemohon yang diwakili oleh orang lain dilampiri dengan surat kuasa bermaterai Rp. 6.000.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> a. Pemohon menyerahkan berkas kependudukannya pada Loket pendaftaran sesuai dengan persyaratan; b. Petugas pendaftaran menerima berkas dan melakukan verifikasi, setelah keseluruhan berkas sudah dinyatakan lengkap petugas melakukan pendaftaran dan membubuhkan paraf pada lembar monitoring; c. Petugas operator memvalidasi data dan melakukan penginputan data dilanjutkan dengan menerbitkan draft akta kelahiran dan merekam dalam data base kependudukan; h) Petugas operator membubuhkan paraf pada berkas monitoring permohonan akta kelahiran setelah di proses oleh petugas operator; i) 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; j) Kepala Dinas menandatangani dokumen akta kelahiran secara elektronik; k) Petugas operator melakukan pencetakan dokumen akta kelahiran selanjutnya diserahkan kepada petugas loket penyerahan; l) Petugas menyerahkan akta kelahiran tersebut untuk diserahkan kepada pemohon;
3.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
4.	Produk Pelayanan	Akta Kelahiran
5.	Penanganan Aduan, Saran dan Masukan	<ul style="list-style-type: none"> 1. Kotak saran 2. Website: disdukcapil.palopokota.go.id 3. Hp : 08114777373 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
6.	Waktu Pelayanan	<p>Jangka Waktu Pelayanan : 1 (satu) Hari</p> <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 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	<ul 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	<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 (Kasi dan Kabid); - 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 Kutipan Akta Kelahiran 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.

6. PENCATATAN DAN PENERBITAN KUTIPAN AKTA KEMATIAN

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

No	Komponen	Uraian
----	----------	--------

1.	Persyaratan	(1) Persyaratan Pencatatan Kematian bagi Warga Negara Indonesia sebagai berikut : a. Surat Kematian (visum) dari dokter / petugas kesehatan, Surat Keterangan Kematian dari Lurah; b. Kartu Keluarga (KK) asli; c. KTP-el Asli yang meninggal. d. Foto copy KTP-el 2 orang saksi.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	a. Petugas menerima berkas dan melakukan verifikasi setelah keseluruhan berkas sudah dinyatakan lengkap dan membubuhkan paraf pada lembar monitoring; b. petugas operator memvalidasi data dan melanjutkan penginputan data dilanjutkan dengan menerbitkan draft kutipan akta kematian; c. Petugas operator membubuhkan paraf pada berkas monitoring akta kematian setelah di proses oleh petugas operator; d. Kepala Seksi dan Kepala Bidang memeriksa berkas Surat Keterangan kematian dan apabila dinyatakan lengkap membubuhkan paraf/centang secara elektronik pada aplikasi SIAK; e. Kepala Dinas menandatangani dokumen Akta Kematian secara elektronik; f. Petugas operator melakukan pencetakan dokumen akta kematian dan melakukan registrasi akta kematian untuk selanjutnya diserahkan kepada petugas loket penyerahan. g. Petugas menyerahkan akta kematian kepada pemohon;
3.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
4.	Produk Pelayanan	Kutipan Akta Kematian
5.	Penanganan Aduan, Saran dan Masukan	1. Kotak saran 2. Website: disdukcapil.palopokota.go.id 3. Hp : 08114777373 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
6.	Waktu Pelayanan	Jangka Waktu Pelayanan : 1 (satu) Hari 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

		<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 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.

7. PENCATATAN DAN PENERBITAN AKTA PERKAWINAN

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

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<p>(1) Persyaratan Pencatatan perkawinan WNI :</p> <ol style="list-style-type: none"> a. mengisi formulir permohonan; b. Surat Keterangan belum pernah Kawin dari Lurah;

		<ul style="list-style-type: none"> c. Bagi mempelai yang berasal dari luar Kota Palopo melampirkan Surat Keterangan belum pernah Kawin dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Daerah asal; d. Foto copy Akta Kematian bagi mempelai yang berstatus Cerai Mati; e. fotocopy Kutipan Akta Kelahiran kedua mempelai; f. Melampirkan Akta Perceraian asli bagi mempelai yang berstatus Cerai Hidup; g. Pas photo berwarna berpasangan ukuran 6x4cm sebanyak 3 lembar berpakaian bebas rapi baju berkerah; h. melampirkan fotocopy KTP-el kedua mempelai dan 2 (dua) orang saksi; i. foto copy KK kedua mempelai; j. izin Komandan asli bagi anggota TNI dan POLRI; k. surat Peralihan Agama bagi yang beralih agama; l. bagi perkawinan beda Agama harus melampirkan Penetapan Pengadilan Negeri; m. pemohon yang diwakili oleh orang lain dilampiri dengan surat kuasa bermaterai 6.000.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> a. petugas pendaftaran menerima berkas dan melakukan verifikasi, setelah keseluruhan berkas sudah dinyatakan lengkap petugas membubuhkan paraf pada lembar monitoring; b. petugas operator memvalidasi data dan melakukan penginputan data dilanjutkan dengan menerbitkan draft kutipan akta perkawinan; c. Petugas operator membubuhkan paraf pada berkas monitoring akta perkawinan setelah di proses oleh petugas operator; d. 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; e. Kepala Dinas menandatangani dokumen Akta Perkawinan secara elektronik; f. Petugas operator melakukan pencetakan dokumen akta Perkawinan dan melakukan register dokumen akta perkawinan untuk selanjutnya diserahkan kepada petugas loket penyerahan. g. Petugas menyerahkan akta perkawinan kepada pemohon;
3.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
4.	Produk Pelayanan	Kutipan Akta Perkawinan
5.	Penanganan Aduan, Saran dan Masukan	<ul style="list-style-type: none"> 1. Kotak saran 2. Website: disdukcapil.palopokota.go.id 3. Hp : 08114777373 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
6.	Waktu Pelayanan	<p>Jangka Waktu Pelayanan : 1 (satu) Hari</p> <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	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. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan; c. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; d. Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Administarsi Kependudukan secara daring; 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; - 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.
--	--	--

8. PENCATATAN DAN PENERBITAN SURAT KETERANGAN PEMBATALAN PERKAWINAN

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

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<p>Persyaratan pencatatan pembatalan perkawinan :</p> <ol style="list-style-type: none"> keputusan Pengadilan Negeri yang mempunyai kekuatan hukum yang tetap; Kutipan Akta Perkawinan suami dan isteri; foto copy KK; foto copy KTP-el suami dan isteri; foto copy Kutipan Akta Kelahiran yang bersangkutan; bagi WNI keturunan yang sudah ganti nama membawa Surat Bukti Ganti Nama; bagi Orang Asing membawa dokumen imigrasi dan STLD;
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> Petugas pendaftaran menerima berkas dan melakukan verifikasi, setelah keseluruhan berkas sudah dinyatakan lengkap petugas melakukan pendaftaran dan membubuhkan paraf pada lembar monitoring; Petugas operator memvalidasi data dan melakukan penginputan data dilanjutkan dengan menerbitkan draft surat keterangan pembatalan perkawinan; Petugas operator membubuhkan paraf pada berkas monitoring surat keterangan pembatalan perkawinan setelah di proses oleh petugas operator; 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; Kepala Dinas menandatangani dokumen surat keterangan pembatalan perkawinan secara elektronik; 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>a. Petugas menyerahkan surat keterangan pembatalan perkawinan kepada pemohon;</p>
3.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
4.	Produk Pelayanan	Surat Keterangan Pembatalan Perkawinan
5.	Penanganan Aduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> Kotak saran Website: disdukcapil.palopokota.go.id Hp : 08114777373 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

		2. Koordinasi internal 3. Koordinasi eksternal 4. Tindak lanjut dan solusi permasalahan
6.	Waktu Pelayanan	Jangka Waktu Pelayanan : 1 (satu) Hari 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. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan; c. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; d. Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; e. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2010 tentang Formulir dan Buku yang digunakan dalam 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 Perkawinan, 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;
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 Perkawinan sudah jadi namun belum diambil, akan disimpan terlebih dahulu dan Pemohon dihubungi melalui telepon;

8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> 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.
----	----------------------------	---

9. PENCATATAN DAN PENERBITAN KUTIPAN AKTA PERCERAIAN

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

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<p>(1) Persyaratan Pencatatan Perceraian bagi WNI sebagai berikut :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Mengisi formulir permohonan F2.19 b. foto copy salinan Keputusan Pengadilan yang telah memperoleh kekuatan hukum tetap yang telah dilegalisir dan menunjukkan aslinya. c. kutipan Akta Perkawinan Suami Istri asli d. KTP-el asli pemohon. e. Kartu Keluarga (KK) asli pemohon. f. pemohon yang diwakili oleh orang lain dilampiri dengan surat kuasa bermaterai 6.000.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> a. Petugas pendaftaran menerima berkas dan melakukan verifikasi, setelah keseluruhan berkas sudah dinyatakan lengkap petugas melakukan pendaftaran dan membubuhkan paraf pada lembar monitoring; b. Petugas operator memvalidasi data dan melakukan penginputan data dilanjutkan dengan menerbitkan draft kutipan akta perceraian; c. Petugas operator membubuhkan paraf pada berkas monitoring akta perceraian setelah di proses oleh petugas operator; d. 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; e. Kepala Dinas menandatangani dokumen Akta Perceraian secara elektronik; f. Petugas operator melakukan pencetakan dokumen akta Perceraian dan melakukan register dokumen akta Perceraian untuk selanjutnya diserahkan kepada petugas loket penyerahan. g. Petugas menyerahkan akta Perceraian kepada pemohon;
3.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
4.	Produk Pelayanan	Kutipan Akta Perceraian
5.	Penanganan Aduan, Saran dan Masukan	<ul style="list-style-type: none"> 1. Kotak saran 2. Website: disdukcapil.palopokota.go.id 3. Hp : 08114777373 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

6.	Waktu Pelayanan	Jangka Waktu Pelayanan : 1 (satu) Hari 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 Kutipan Akta Perceraian 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.
--	--	--

10. PENCATATAN DAN PENERBITAN SURAT KETERANGAN PEMBATALAN PERCERAIAN

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

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	Persyaratan Pencatatan Pembatalan Perceraian : a. menyerahkan Salinan Putusan Pengadilan Negeri setempat; b. menyerahkan Kutipan Akta Perceraian; c. foto copy KTP-el yang bersangkutan; d. foto copy KK yang bersangkutan;
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	a. Petugas pendaftaran menerima berkas dan melakukan verifikasi, setelah keseluruhan berkas sudah dinyatakan lengkap petugas melakukan pendaftaran dan membubuhkan paraf pada lembar monitoring; b. Petugas operator memvalidasi data dan melakukan penginputan data dilanjutkan dengan menerbitkan draft kutipan surat keterangan pembatalan perceraian; c. Petugas operator membubuhkan paraf pada berkas monitoring surat keterangan pembatalan perceraian setelah di proses oleh petugas operator; d. Kepala Seksi dan Kepala Bidang memeriksa berkas Surat Permohonan surat keterangan pembatalan perceraian dan apabila dinyatakan lengkap membubuhkan paraf pada lembar monitoring dan centang secara elektronik pada aplikasi SIAK; e. Kepala Dinas menandatangani dokumen surat keterangan pembatalan perceraian secara elektronik; f. Petugas operator melakukan pencetakan dokumen surat keterangan pembatalan perceraian dan melakukan register dokumen surat keterangan pembatalan perceraian untuk selanjutnya diserahkan kepada petugas loket penyerahan. e. Petugas menyerahkan surat keterangan pembatalan perceraian kepada pemohon;
3.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
4.	Produk Pelayanan	Surat Keterangan Pembatalan Perceraian
5.	Penanganan Aduan, Saran dan Masukan	1. Kotak saran 2. Website: disdukcapil.palopokota.go.id 3. Hp : 08114777373 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
6.	Waktu Pelayanan	Jangka Waktu Pelayanan : 1 (satu) Hari 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 Pembatalan Perceraian 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.

11. PENCATATAN PENGANGKATAN ANAK

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

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<p>Persyaratan pencatatan pengangkatan anak sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> a. mengisi formulir permohonan b. akta kelahiran asli c. kutipan akta perkawinan d. penetapan PN tentang pengangkatan anak e. Foto copy KTP-el pemohon f. Foto copy KTP-el 2 (dua) orang saksi g. KK pemohon h. pemohon yang mewakilkan melampirkan surat kuasa bermaterai 6000;
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> a. Petugas pendaftaran menerima berkas dan melakukan verifikasi, setelah keseluruhan berkas sudah dinyatakan lengkap petugas melakukan pendaftaran dan membubuhkan paraf pada lembar monitoring; b. Petugas operator memvalidasi data dan melakukan penginputan data dilanjutkan dengan menerbitkan draft kutipan catatan pinggir pengangkatan anak dan merekam dalam data base kependudukan; c. Petugas operator membubuhkan paraf pada berkas monitoring pengangkatan anak setelah di proses oleh petugas operator; d. 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; e. Kepala Dinas menandatangani dokumen catatan pinggir Pengangkatan Anak secara elektronik; f. Petugas operator melakukan pencetakan dokumen catatan pinggir Pengangkatan Anak dan melakukan register dokumen Pengangkatan Anak untuk selanjutnya diserahkan kepada petugas loket penyerahan. g. Petugas menyerahkan catatan pinggir akta Pengangkatan Anak kepada pemohon;
3.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
4.	Produk Pelayanan	Pencatatan Pengangkatan Anak
5.	Penanganan Aduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak saran 2. Website: disdukcapil.palopokota.go.id 3. Hp : 08114777373 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
6.	Waktu Pelayanan	Jangka Waktu Pelayanan : 1 (satu) Hari 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 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.
--	--	--

12. PENCATATAN PERUBAHAN NAMA

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

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	Persyaratan Pencatatan perubahan nama sebagai berikut : a. penetapan dari Pengadilan Negeri; b. kutipan Akta Kelahiran dan Kutipan Akta Catatan Sipil lainnya; c. KK dan KTP asli yang bersangkutan;
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	a. Petugas pendaftaran menerima berkas dan melakukan verifikasi, setelah keseluruhan berkas sudah dinyatakan lengkap petugas melakukan pendaftaran dan membubuhkan paraf pada lembar monitoring; b. Petugas operator memvalidasi data dan melakukan penginputan data dilanjutkan dengan menerbitkan draft kutipan catatan pinggir perubahan nama dan merekam dalam data base kependudukan; c. Petugas operator membubuhkan paraf pada berkas monitoring catatan pinggir perubahan nama setelah di proses oleh petugas operator; d. Kepala Seksi dan Kepala Bidang memeriksa berkas Surat Permohonan perubahan nama dan apabila dinyatakan lengkap membubuhkan paraf pada lembar monitoring dan centang secara elektronik pada aplikasi SIAK; e. Kepala Dinas menandatangani dokumen catatan pinggir perubahan nama secara elektronik; f. Petugas operator melakukan pencetakan dokumen catatan pinggir perubahan nama dan melakukan register dokumen perubahan nama untuk selanjutnya diserahkan kepada petugas loket penyerahan. g. Petugas menyerahkan catatan pinggir akta perubahan nama kepada pemohon;
3.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
4.	Produk Pelayanan	Pencatatan Perubahan Nama
5.	Penanganan Aduan, Saran dan Masukan	1. Kotak saran 2. Website: disdukcapil.palopokota.go.id 3. Hp : 08114777373 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
6.	Waktu Pelayanan	Jangka Waktu Pelayanan : 1 (satu) Hari 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	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.

13. PEMBETULAN AKTA PENCATATAN SIPIL

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

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	Persyaratan Pembetulan Akta Pencatatan Sipil karena kesalahan redaksional sebagai berikut : a. dokumen autentik yang menjadi persyaratan penerbitan Akta Catatan Sipil b. surat pernyataan yang bersangkutan tentang perubahan kesalahan redaksional c. KTP-el Asli Pemohon d. Kartu Keluarga (KK) e. pemohon yang diwakili oleh orang lain dilampiri dengan surat kuasa bermaterai 6000
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	a. Pemohon mengisi dan menyerahkan formulir pembetulan Akta Catatan Sipil dengan melampirkan dokumen autentik yang menjadi persyaratan penerbitan akta pencatatan sipil b. Petugas pendaftaran menerima berkas dan melakukan verifikasi, setelah keseluruhan berkas sudah dinyatakan lengkap petugas melakukan pendaftaran dan membubuhkan paraf pada lembar monitoring; c. Petugas operator memvalidasi data dan melakukan penginputan data dilanjutkan dengan menerbitkan draft pembetulan akta pencatatan sipil dan merekam dalam data base kependudukan; d. Petugas operator membubuhkan paraf pada berkas monitoring pembetulan akta pencatatan sipil setelah di proses oleh petugas operator; e. Kepala Seksi dan Kepala Bidang memeriksa berkas Surat Permohonan pembetulan akta pencatatan sipil dan apabila dinyatakan lengkap membubuhkan paraf pada lembar monitoring dan centang secara elektronik pada aplikasi SIAK; f. Kepala Dinas menandatangani dokumen pembetulan akta pencatatan sipil secara elektronik; g. Petugas operator melakukan pencetakan dokumen pembetulan akta pencatatan sipil baru untuk menggantikan akta pencatatan sipil dimana terdapat kesalahan redaksional dan menarik serta mencabut akta pencatatan sipil lama pemohon dan melakukan register yang dicabut akta pencatatan sipilnya untuk selanjutnya diserahkan kepada petugas loket penyerahan. h. Petugas menyerahkan catatan pinggir akta perubahan nama kepada pemohon;
3.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
4.	Produk Pelayanan	Pembetulan Akta Pencatatan Sipil
5.	Penanganan Aduan, Saran dan Masukan	1. Kotak saran 2. Website: disdukcapil.palopokota.go.id 3. Hp : 08114777373 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
6.	Waktu Pelayanan	Jangka Waktu Pelayanan : 1 (satu) Hari 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 Pembetulan Akta Pencatatan sipil 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.

14. LEGALISASI DOKUMEN KEPENDUDUKAN

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

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> a. Menunjukkan asli dokumen kependudukan yang akan di legalisasi; b. Foto copy dokumen kependudukan yang akan dilegalisasi;
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> a. Pemohon menyerahkan berkas persyaratan sesuai dengan persyaratan; b. Petugas pelayanan mengecek update data pada Aplikasi SIAK dan memproses legalisasi dokumen kependudukan; c. Pemohon menerima dokumen yang telah dilegalisasi;
3.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
4.	Produk Pelayanan	Legalisasi Dokumen Kependudukan;
5.	Penanganan Aduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak saran 2. Website: disdukcakil.palopokota.go.id 3. Hp : 08114777373 4. Email: dukcakilpalopo7373@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
6.	Waktu Pelayanan	<p>Jangka Waktu Pelayanan : 1 (satu) Hari</p> <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. c. 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. 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, 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	2 (orang) orang meliputi: - Petugas Pelayanan: - Kasi dan Kabid. Yang melakukan legalisasi 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	Legalisasi Dokumen kependudukan akan diserahkan langsung kepada pemohon
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 : 06 Februari 2020

Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan
Sipil Kota Palopo



Dr. H. M. SUYUTI YUSUF, M.Si.

Pangkat: Pembina Utama Muda

NIP : 19601231 199003 1 081