

STANDAR PELAYANAN  
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KOTA BIMA



DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KOTA BIMA  
2018



PEMERINTAH KOTA BIMA  
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

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

---

KEPUTUSAN  
KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KOTA BIMA

Nomor : 470 / 20.A / I / DUKCAPIL / 2018

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

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL,

- Menimbang : a. bahwa dalam upaya meningkatkan dan menjamin mutu pelayanan kepada masyarakat dan terwujudnya penyelenggaraan pelayanan prima, perlu adanya Standar Pelayanan;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas tentang Penetapan Standar Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bima.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah ;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;

5. Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 74 Tahun 2015 tentang Tata Cara Perubahan Elemen Data Penduduk Dalam Kartu Tanda Penduduk (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 1766);
6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2016 tentang Kartu Identitas Anak (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 80);
7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2016 tentang Percepatan Peningkatan Cakupan Kepemilikan Akta Kelahiran (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 325);
8. Peraturan Daerah Kota Bima Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Bima;.

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

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

KEDUA : Jenis pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU adalah :

1. Penerbitan kartu keluarga;
2. Penerbitan kartu tanda penduduk elektronik (KTP-el);
3. Penerbitan surat keterangan pindah WNI;
4. Pencatatan dan penerbitan kutipan akta kelahiran;
5. Pencatatan dan penerbitan kutipan akta kematian;
6. Pencatatan dan penerbitan akta perkawinan;
7. Pencatatan dan penerbitan surat keterangan pembatalan perkawinan;
8. Pencatatan dan penerbitan kutipan akta perceraian;
9. Pencatatan dan penerbitan surat keterangan pembatalan perceraian;

10. Pencatatan pengangkatan anak;
11. Pencatatan dan penerbitan kutipan akta pengakuan anak;
12. Pencatatan dan penerbitan kutipan akta pengesahan anak;
13. Pencatatan Perubahan Nama;
14. Pembetulan Akta Pencatatan Sipil;
15. Pencatatan perubahan status kewarganegaraan
16. Legalisasi dokumen kependudukan;
17. Permintaan data penduduk;

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

KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan : Kota Bima  
Pada Tanggal : 10 Januari 2018

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
PENCATATAN SIPIL KOTA BIMA

Hj. MARIAMAH, SH  
NIP : 19670311 199303 2 013

LAMPIRAN : KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN  
SIPIL KOTA BIMA

NOMOR : 470 /24.A/ I / DUKCAPIL / 2018

TENTANG : PENETAPAN STANDAR PELAYANAN

**1. PENERBITAN KARTU KELUARGA (KK)**

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	<p>1. Penerbitan KK baru, dilakukan setelah memenuhi persyaratan sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Mengisi formulir F1.01 isian KK yang ditandatangani oleh Kepala Keluarga serta ditandatangani dan dicap Lurah;</li> <li>b. foto copy Kutipan Akta Perkawinan/Akta Perceraian/Buku Nikah;</li> <li>c. Foto copy Kutipan Akta Kelahiran;</li> <li>d. Bagi anak hasil perkawinan campuran yang sah dari salah satu orang tuanya Orang Asing yang lahir sebelum Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2006 tentang Kewarganegaraan Republik Indonesia, harus mendapat Keputusan Kementerian Hukum dan HAM tentang Pendaftaran Anak untuk memperoleh Kewarganeraan Republik Indonesia;</li> <li>e. Surat Keterangan Tempat Tinggal (SKTT) untuk WNA yang Tinggal Terbatas;</li> <li>f. Surat keterangan pindah/surat keterangan pindah datang bagi penduduk yang pindah/datang dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia;</li> <li>g. surat keterangan datang dari luar negeri yang diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil bagi WNI yang datang dari luar negeri karena pindah;</li> <li>h. foto copy ijin tinggal tetap bagi Orang Asing.</li> </ol> <p>2. Perubahan KK karena perubahan anggota keluarga dalam KK bagi penduduk yang mengalami perubahan data kelahiran anak dilakukan setelah memenuhi syarat berupa :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. KK lama;</li> <li>b. foto copy Kutipan Akta Kelahiran/surat kelahiran/STPJM kelahiran.</li> <li>c. Foto copy akta nikah yang dilegalisir oleh KUA.</li> </ol> <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> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. KK lama;</li> <li>b. mengisi formulir isian KK yang ditandatangani oleh Kepala Keluarga serta ditandatangani dan dicap Lurah;</li> <li>c. foto copy Kutipan Akta Perkawinan/Buku Nikah dilegalisir;</li> <li>d. foto copy Kutipan Akta Perceraian/Putusan Penetapan Pengadilan tentang perceraian;</li> <li>e. foto copy Kutipan Akta Kematian;</li> <li>f. foto copy Kutipan Akta Kelahiran yang berdasarkan Penetapan Pengadilan (Catatan Pinggir);</li> <li>g. foto copy putusan perubahan agama dari lembaga yang berwenang;</li> <li>h. foto copy dokumen pendukung lainnya.</li> </ol> <p>4. Perubahan KK karena penambahan anggota bagi Orang asing yang memiliki ijin tinggal tetap untuk menumpang KK WNI atau Orang Asing :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. KK lama atau KK yang ditumpangi;</li> <li>b. mengisi formulir isian KK yang ditandatangani oleh Kepala Keluarga serta ditandatangani dan dicap Lurah;</li> <li>c. Kepala Keluarga serta ditandatangani dan dicap Lurah;</li> <li>d. Foto copy Pasport;</li> <li>e. Foto copy Ijin Tinggal Tetap;</li> <li>f. Surat keterangan lapor diri dari Lurah.</li> </ol> <p>5. Perubahan KK karena pengurangan anggota keluarga dalam KK bagi WNI dan Orang Asing :</p>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>a. KK lama;</li> <li>b. foto copy Kutipan Akta Kematian atau;</li> <li>c. surat keterangan pindah bagi penduduk WNI dan WNA yang pindah dalam wilayah Kesatuan Negara Republik Indonesia.</li> </ul> <p>6. Penerbitan KK karena hilang atau rusak bagi penduduk WNI dan Orang Asing :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. surat keterangan hilang dari kepolisian dan foto copy KK yang lama;</li> <li>b. copy KK yang lama;</li> <li>c. KK yang rusak;</li> <li>d. foto copy Dokumen Kependudukan dari salah satu anggota keluarga;</li> <li>e. foto copy dokumen keimigrasian bagi orang asing.</li> </ul>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. pemohon mengisi formulir isian KK yang ditandatangani oleh Kepala Keluarga serta ditandatangani dan dicap oleh Lurah ;</li> <li>b. petugas Operator menerima dan memverifikasi berkas persyaratan yang diajukan oleh pemohon dan memberi tanda dengan ceklist;</li> <li>c. petugas Operator melanjutkan berkas permohonan KK kepada kasi dan apabila sudah lengkap di acc oleh kasi;</li> <li>d. petugas Operator melakukan entri data serta mencetak dokumen KK;</li> <li>e. Kepala Seksi dan Kepala Bidang membubuhkan paraf pada dokumen KK;</li> <li>f. Dokumen KK di tandatangi oleh kepala dinas;</li> <li>g. Dokumen KK diserahkan pada pemohon.</li> </ul>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	2 (dua) hari
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya (gratis)
5.	Produk Pelayanan	Kartu Keluarga (KK)
6.	Penanganan Aduan, Saran dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Kotak saran</li> <li>2. Website : <a href="http://dukcapil.bimakota.go.id">http://dukcapil.bimakota.go.id</a></li> <li>3. Telepon : (0374) 6647474</li> <li>4. Faximile : (0374) 6647474</li> <li>5. Email : <a href="mailto:dukcapilkobi5272@gmail.com">dukcapilkobi5272@gmail.com</a></li> </ul> <p>Mekanisme penanganan pengaduan saran dan masukan dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Cek di tempat;</li> <li>2. Koordinasi internal;</li> <li>3. Koordinasi eksternal;</li> <li>4. Tindak lanjut dan solusi permasalahan.</li> </ul>
7.	Waktu Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Senin – Kamis : 08.00 - 12.00, 14.00 - 16,00 WITA</li> <li>b. Jum'at : 08.00 - 11.00, 14.00 - 16,00 WITA</li> <li>c. Hari Sabtu, Minggu dan hari besar nasional libur.</li> </ul>

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

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;</li> <li>b. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 102 Tahun 2012 Tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan;</li> <li>c. Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</li> <li>d. Keputusan Presiden Nomor 88 Tahun 2004 tentang Pengelolaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan;</li> <li>e. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 28 Tahun 2005 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan</li> </ul>

		Pencatatan Sipil di Daerah;
2.	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas berada di Dinas Kependudukan Kota Bima: Blanko KK Komputer : 2 unit Printer : 1 unit Jaringan : 1 unit
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi; b. Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif; c. Disiplin dan taat waktu pelayanan;
4.	Pengawasan Internal	Berjenjang mulai dari Kepala Seksi Identitas Penduduk Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Kepala Dinas
5.	Jumlah Pelaksana	a. Operator SIAK 12 orang b. Petugas Adm di Dinas 14 orang;
6.	Jaminan Pelayanan	a. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP); b. Adanya Kode Etik Pegawai; c. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Apabila Kartu Keluarga sudah jadi namun belum diambil, akan disimpan terlebih dahulu sampai pemohon mengambilnya. Jika dalam berkas permohonan ada telepon pemohon akan dihubungi lewat telpon.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait program kegiatan dan pelayanan; b. Melakukan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutindan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan

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

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	<p>1. Penerbitan KTP el baru, dilakukan setelah memenuhi persyaratan sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Penduduk WNI dan Orang Asing dengan ijin tinggal tetap yang sudah berusia 17 tinggal tetap yang sudah berusia 17 tahun atau belum berusia 17 tahun tetapi sudah kawin/nikah atau sudah pernah kawin/nikah;</li> <li>Telah melaksanakan perekaman KTP Elektronik di tempat-tempat pelayanan perekaman;</li> <li>Surat keterangan telah melakukan perekaman KTP Elektronik dan membawa foto copy KK terbaru;</li> </ol> <p>2. Persyaratan penerbitan KTP Elektronik luar domisili adalah sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Penduduk WNI dan Orang Asing dengan ijin tinggal tetap yang sudah berusia 17 tahun atau belum berusia 17 tahun tetapi sudah belum berusia 17 tahun tetapi sudah kawin/nikah atau sudah pernah kawin/nikah;</li> <li>Telah melaksanakan perekaman KTP Elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil daerah asal penduduk;</li> <li>Surat keterangan telah melakukan perekaman KTP Elektronik dan membawa foto copy KK terbaru;</li> </ol> <p>3. Persyaratan penerbitan KTP Elektronik karena hilang atau rusak bagi WNI dan Orang Asing yang memiliki ijin tinggal tetap adalah sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Keterangan kehilangan dari Lurah;</li> <li>KTP Elektronik yang rusak;</li> <li>Foto copy KK;</li> <li>Foto copy paspor dan Ijin Tinggal Tetap.</li> </ol> <p>4. Persyaratan penerbitan KTP Elektronik karena pindah datang bagi penduduk WNI dan Orang Asing dengan ijin tinggal tetap adalah sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Surat Keterangan Pindah WNI dan WNA /Keterangan Pindah Datang;</li> <li>Surat keterangan datang dari luar negeri bagi penduduk WNI</li> </ol>

		yang datang dari luar negeri karena pindah; c. Foto copy KK terbaru; d. KTP-el yang asli dari daerah asal.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	a. Pemohon membawa surat keterangan sudah melaksanakan perekaman dan foto copy KK terbaru ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil; b. Petugas operator menerima dan memverifikasi berkas persyaratan yang diajukan oleh pemohon; c. Petugas operator mencetak KTP Elektronik. d. Pemohon menerima KTP-el
3.	Jangka Waktu Pelayanan	2 (dua) hari
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya (gratis)
5.	Produk Pelayanan	Kartu Tanda Penduduk elektronik (KTP –el)
6.	Penanganan Aduan, Saran dan masukan	1. Kotak saran 2. Website : <a href="http://dukcapil.bimakota.go.id">http://dukcapil.bimakota.go.id</a> 3. Telepon : (0374) 6647474 4. Faximile : (0374) 6647474 5. Email : <a href="mailto:dukcapilkobi5272@gmail.com">dukcapilkobi5272@gmail.com</a>  Mekanisme penanganan pengaduan saran dan masukan dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut : 1. Cek di tempat; 2. Koordinasi internal; 3. Koordinasi eksternal; 4. Tindak lanjut dan solusi permasalahan.
7.	Waktu Pelayanan	a. Senin – Kamis : 08.00 - 12.00, 14.00 - 16,00 WITA b. Jum'at : 08.00 - 11.00, 14.00 - 16,00 WITA c. 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 Republik Indonesia Nomor 102 Tahun 2012 Tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan; c. Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; d. Keputusan Presiden Nomor 88 Tahun 2004 tentang Pengelolaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan; e. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 28 Tahun 2005 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Daerah;
2.	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas berada di Dinas Kependudukan Kota Bima: Blanko KTP -el Komputer : 5 unit Printer : 2 unit Jaringan : 1 unit
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi; b. Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif; c. Disiplin dan taat waktu pelayanan;
4.	Pengawasan Internal	Berjenjang mulai dari Kepala Seksi Identitas Penduduk Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Kepala Dinas
5.	Jumlah Pelaksana	a. Operator SIAK 8 orang b. Petugas Adm di Dinas 1 orang;
6.	Jaminan Pelayanan	a. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP); b. Adanya Kode Etik Pegawai;



		c. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Apabila Kartu Tanda Penduduk Elektronik sudah jadi namun belum diambil, akan disimpan terlebih dahulu sampai pemohon mengambilnya. Jika dalam berkas permohonan ada telepon pemohon akan dihubungi lewat telpon.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait program kegiatan dan pelayanan; b. Melakukan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutindan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan

### 3. SURAT KETERANGAN PINDAH WNI

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	1. Perpindahan WNI dalam satu Kelurahan, antar Kelurahan dalam satu Kecamatan : a. Pengantar dari kelurahan asal ; b. Kartu Keluarga asli; c. KTP-el yang asli ; 2. Perpindahan WNI antar Kecamatan dalam satu Kabupaten : a. Pengantar dari kelurahan asal mengetahui camat; b. Kartu Keluarga asli; c. KTP-el yang asli ; 3. Perpindahan WNI antar Kabupaten / Kota dalam satu Provinsi dan/atau Luar Provinsi : a. Pengantar dari kelurahan asal mengetahui camat; b. Kartu Keluarga asli; c. KTP-el yang asli ;
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	a. Pemohon membawa/menyerahkan berkas permohonan; b. Petugas operator menerima dan memverifikasi berkas persyaratan yang diajukan oleh pemohon; c. Petugas operator melakukan entri data sesuai daerah tujuan d. Petugas operator mencetak surat pindah dan biodata e. Kepala seksi melakukan verifikasi dan validasi tahap I (pertama) f. Kepala seksi membubuhkan paraf pada dokumen surat pindah dan biodata g. Kepala Bidang melakukan verifikasi dan validasi tahap II (dua) h. Kepala Bidang menandatangani dokumen surat pindah dan biodata i. Pemohon menerima surat pindah dan biodata
3.	Jangka Waktu Pelayanan	2 (dua) hari
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya (gratis)
5.	Produk Pelayanan	SKPWNI
6.	Penanganan Aduan, Saran dan masukan	1. Kotak saran 2. Website : <a href="http://dukcapil.bimakota.go.id">http://dukcapil.bimakota.go.id</a> 3. Telepon : (0374) 6647474 4. Faximile : (0374) 6647474 5. Email : <a href="mailto:dukcapilkobi5272@gmail.com">dukcapilkobi5272@gmail.com</a>  Mekanisme penanganan pengaduan saran dan masukan dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut : 1. Cek di tempat; 2. Koordinasi internal; 3. Koordinasi eksternal; 4. Tindak lanjut dan solusi permasalahan.
7.	Waktu Pelayanan	a. Senin – Kamis : 08.00 - 12.00, 14.00 - 16,00 WITA b. Jum'at : 08.00 - 11.00, 14.00 - 16,00 WITA c. 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"> <li>a. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;</li> <li>b. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 102 Tahun 2012 Tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan;</li> <li>c. Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</li> <li>d. Keputusan Presiden Nomor 88 Tahun 2004 tentang Pengelolaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan;</li> <li>e. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 28 Tahun 2005 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Daerah;</li> </ul>
2.	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas	<p>Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas berada di Dinas Kependudukan Kota Bima: Kertas HVS Komputer : 2 unit Printer : 1 unit Jaringan : 1 unit</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi;</li> <li>b. Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif;</li> <li>c. Disiplin dan taat waktu pelayanan;</li> </ul>
4.	Pengawasan Internal	erjenjang mulai dari Kepala Seksi Pindah Datang, Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk Kepala Dinas
5.	Jumlah Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Operator SIAK 3 orang</li> <li>b. Petugas Adm di Dinas 1 orang;</li> </ul>
6.	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP);</li> <li>b. Adanya Kode Etik Pegawai;</li> <li>c. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.</li> </ul>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Apabila SKPWNI sudah jadi namun belum diambil, akan disimpan terlebih dahulu sampai pemohon mengambilnya. Jika dalam berkas permohonan ada telepon pemohon akan dihubungi lewat telpon.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait program kegiatan dan pelayanan;</li> <li>b. Melakukan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutindan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan</li> </ul>

**4. PENCATATAN DAN PENERBITAN KUTIPAN AKTA KELAHIRAN**

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Persyaratan Pencatatan Kelahiran WNI : <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Surat Keterangan Kelahiran dari Dokter/Bidan/Petugas Persalinan/STPJM</li> <li>b. Fotocopy KTP Saksi Kelahiran (2 orang) selain orang tua kandung</li> <li>c. Fotocopy KTP orang tua/Surat keterangan kematian;</li> <li>d. Surat nikah orang tua yang dilegalisir oleh KUA domisili setempat/Akta Perkawinan (bagi non muslim);</li> <li>e. Foto copy Kartu Keluarga Nasional.</li> </ul> </li> <li>2. Persyaratan pencatatan Kelahiran yang tidak diketahui asal-usulnya atau keberadaan orangtuanya : <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Melampirkan berita acara pemeriksaan (BAP) dari kepolisian;</li> </ul> </li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>b. Menggunakan STPJM kebenaran data kelahiran yang ditanda tangani wali/penanggung jawab;</li> <li>c. Mengisis F2.01 yang ditanda tangani oleh pemohon dan 2 orang saksi</li> <li>d. Foto copy KK dan KTP pelapor.</li> </ul> <p>3. Persyaratan Pencatatan Kelahiran WNA :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Mengisi Formulir pelaporan kelahiran orang asing;</li> <li>b. Surat Keterangan Kelahiran dari Dokter/Bidan/Penolong Kelahiran (Asli)</li> <li>c. Fotocopy KK dan KTP orang tua bagi pemegang izin tinggal tetap;</li> <li>d. Surat keterangan tempat tinggal orang tua bagi mepegang izin tinggal terbatas dan/atau;</li> <li>e. Passport bagi pemegang izin kunjungan.</li> </ul> <p>4. Persyaratan Pencatatan Kelahiran di luar wilayah NKRI :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Surat keterangan lahir dari penolong kelahiran;</li> <li>b. foto copy passport RI orang tua</li> <li>c. Kutipan akata perkawinan/buku nikah atau bukti tertulis perkawinan orang tua.</li> </ul>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. petugas menerima berkas dan melakukan verifikasi kalau lengkap dilanjutkan kalau kurang lengkap dikembalikan untuk diperbaiki/dilengkapi.</li> <li>b. petugas mencatat ke dalam buku agenda berkas masuk.</li> <li>c. petugas operator memvalidasi data, dilanjutkan dengan menerbitkan kutipan akta kelahiran.</li> <li>d. Kepala Seksi dan Kabid mengoreksi dan membubuhkan paraf pada kutipan akta kelahiran dan buku register.</li> <li>e. Kepala Dinas menandatangani Kutipan Akta Kelahiran</li> <li>f. petugas loket menyerahkan kutipan akta kelahiran kepada pemohon</li> </ul>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	2 (dua) hari
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya (gratis)
5.	Produk Pelayanan	Kutipan Akta Kelahiran
6.	Penanganan Aduan, Saran dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Kotak saran</li> <li>2. Website : <a href="http://dukcapil.bimakota.go.id">http://dukcapil.bimakota.go.id</a></li> <li>3. Telepon : (0374) 6647474</li> <li>4. Faximile : (0374) 6647474</li> <li>5. Email : <a href="mailto:dukcapilkobi5272@gmail.com">dukcapilkobi5272@gmail.com</a></li> </ul> <p>Mekanisme penanganan pengaduan saran dan masukan dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Cek di tempat;</li> <li>2. Koordinasi internal;</li> <li>3. Koordinasi eksternal;</li> <li>4. Tindak lanjut dan solusi permasalahan.</li> </ul>
7.	Waktu Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Senin – Kamis : 08.00 - 12.00, 14.00 - 16,00 WITA</li> <li>b. Jum'at : 08.00 - 11.00, 14.00 - 16,00 WITA</li> <li>c. Hari Sabtu, Minggu dan hari besar nasional libur.</li> </ul>

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

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;</li> <li>b. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 102 Tahun 2012 Tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23</li> </ul>

		<p>Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan;</p> <p>c. Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</p> <p>d. Keputusan Presiden Nomor 88 Tahun 2004 tentang Pengelolaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan;</p> <p>e. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 28 Tahun 2005 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Daerah;</p> <p>f. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2016 Tentang Percepatan Peningkatan Cakupan Kepemilikan Akta Kelahiran.</p>
2.	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas	<p>Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas berada di Dinas Kependudukan Kota Bima: Blangko Akta Kelahiran</p> <p>Komputer : 2 unit</p> <p>Printer : 1 unit</p> <p>Jaringan : 1 unit</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>a. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi;</p> <p>b. Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif;</p> <p>c. Disiplin dan taat waktu pelayanan;</p>
4.	Pengawasan Internal	<p>erjenjang mulai dari Kepala Seksi Kelahiran, Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil Kepala Dinas</p>
5.	Jumlah Pelaksana	<p>a. Operator SIAK 5 orang</p> <p>b. Petugas Adm di Dinas 2 orang;</p>
6.	Jaminan Pelayanan	<p>a. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP);</p> <p>b. Adanya Kode Etik Pegawai;</p> <p>c. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.</p>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>Apabila Akta Kelahiran sudah jadi namun belum diambil, akan disimpan terlebih dahulu sampai pemohon mengambilnya. Jika dalam berkas permohonan ada telepon pemohon akan dihubungi lewat telpon.</p>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>a. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait program kegiatan dan pelayanan;</p> <p>b. Melakukan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutindan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan</p>

## 5. PENCATATAN DAN PENERBITAN KUTIPAN AKTA KEMATIAN

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	<p>1. Persyaratan Pencatatan Kematian bagi Warga Negara Indonesia :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Surat Kematian (visum) dari dokter/petugas kesehatan, surat keterangan kematian dari kelurahan;</li> <li>Foto copy Kartu Keluarga;</li> <li>Fotocopy KTP -el 2 orang saksi.</li> </ol> <p>2. Pencatatan Kematian bagi Warga Negara Asing sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Surat Kematian (visum) dari dokter / petugas kesehatan, Surat Keterangan Kematian dari Lurah;</li> <li>foto copy KK dan KTP yang bersangkutan bagi Orang Asing yang berstatus tinggal terbatas;</li> <li>foto copy Kutipan Akta Kelahiran yang meninggal;</li> <li>SKTT yang bersangkutan bagi Orang Asing dengan status tinggal terbatas;</li> <li>dokumen imigrasi yang bersangkutan bagi Orang Asing dengan ijin singgah atau visa kunjungan.</li> </ol>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>petugas menerima berkas dan melakukan verifikasi kalau lengkap dilanjutkan kalau kurang lengkap dikembalikan untuk diperbaiki/dilengkapi;</li> <li>petugas mencatat ke dalam buku agenda berkas masuk;</li> <li>petugas operator memvalidasi data, dilanjutkan dengan menerbitkan kutipan akta kematian;</li> <li>Kepala Seksi dan Kabid mengoreksi dan membubuhkan paraf pada kutipan akta kematian dan buku register;</li> <li>Kepala Dinas menandatangani Kutipan Akta Kematian;</li> <li>petugas loket menyerahkan kutipan akta kematian kepada pemohon.</li> </ol>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	2 (dua) hari
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya (gratis)
5.	Produk Pelayanan	Kutipan Akta Kematian
6.	Penanganan Aduan, Saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>Kotak saran</li> <li>Website : <a href="http://dukcapil.bimakota.go.id">http://dukcapil.bimakota.go.id</a></li> <li>Telepon : (0374) 6647474</li> <li>Faximile : (0374) 6647474</li> <li>Email : <a href="mailto:dukcapilkobi5272@gmail.com">dukcapilkobi5272@gmail.com</a></li> </ol> <p>Mekanisme penanganan pengaduan saran dan masukan dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Cek di tempat;</li> <li>Koordinasi internal;</li> <li>Koordinasi eksternal;</li> <li>Tindak lanjut dan solusi permasalahan.</li> </ol>
7.	Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>Senin – Kamis : 08.00 - 12.00, 14.00 - 16,00 WITA</li> <li>Jum'at : 08.00 - 11.00, 14.00 - 16,00 WITA</li> <li>Hari Sabtu, Minggu dan hari besar nasional libur.</li> </ol>

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

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;</li> <li>Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 102 Tahun 2012 Tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan;</li> <li>Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</li> </ol>

		<p>d. Keputusan Presiden Nomor 88 Tahun 2004 tentang Pengelolaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan;</p> <p>e. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 28 Tahun 2005 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Daerah;</p> <p>f. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2016 Tentang Percepatan Peningkatan Cakupan Kepemilikan Akta Kelahiran.</p>
2.	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas	<p>Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas berada di Dinas Kependudukan Kota Bima: Blangko Akta Kematian</p> <p>Komputer : 2 unit</p> <p>Printer : 1 unit</p> <p>Jaringan : 1 unit</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>a. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi;</p> <p>b. Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif;</p> <p>c. Disiplin dan taat waktu pelayanan;</p>
4.	Pengawasan Internal	<p>erjenjang mulai dari Kepala Seksi Perubahan Status Anak, Kewarganegaraan dan Kematian, Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk Kepala Dinas</p>
5.	Jumlah Pelaksana	<p>a. Operator SIAK 2 orang</p> <p>b. Petugas Adm di Dinas 1 orang;</p>
6.	Jaminan Pelayanan	<p>a. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP);</p> <p>b. Adanya Kode Etik Pegawai;</p> <p>c. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.</p>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>Apabila kutipan Akta Kematian sudah jadi namun belum diambil, akan disimpan terlebih dahulu sampai pemohon mengambilnya. Jika dalam berkas permohonan ada telepon pemohon akan dihubungi lewat telpon.</p>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>a. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait program kegiatan dan pelayanan;</p> <p>b. Melakukan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutindan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan</p>

## 6. PENCATATAN DAN PENERBITAN KUTIPAN AKTA PERKAWINAN

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	Persyaratan Pencatatan Kematian bagi Warga Negara Indonesia :: a. Mengisi Form F1.010.2 (Formulir permohonan penerbitan kutipan Akta Perkawinan), di Kantor Kelurahan Setempat; b. Foto copy KTP orang tua dari calon suami dan calon isteri; c. Pas Foto Sanding Warna 4 x 6 cm sebanyak 2 lembar; d. Foto copy Akte Kelahiran Calon Suami Isteri; e. Foto copy Kartu Keluarga Nasional Calon suami isteri; f. Foto copy Surat Nikah dari pihak keagamaan yang dilegalisir; g. Surat Baptis/Pengakuan Keagamaan kedua calon; h. Foto copy Surat Keterangan Telah Menikah Dinas (SKTMD) bagi TNI/POLRI. i. Fotocopy KTP -el 2 orang saksi.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	a. petugas menerima berkas dan melakukan verifikasi kalau lengkap dilanjutkan kalau kurang lengkap dikembalikan untuk diperbaiki/dilengkapi; b. petugas mencatat ke dalam buku agenda berkas masuk. c. petugas operator memvalidasi data, dilanjutkan dengan menerbitkan kutipan akta perkawinan. d. Kepala Seksi dan Kabid mengoreksi dan membubuhkan paraf pada kutipan akta perkawinan dan buku register. e. Kepala Dinas menandatangani Kutipan Akta Perkawinan f. petugas loket menyerahkan kutipan akta perkawinan kepada pemohon
3.	Jangka Waktu Pelayanan	2 (dua) hari
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya (gratis)
5.	Produk Pelayanan	Kutipan Akta Perkawinan
6.	Penanganan Aduan, Saran dan masukan	1. Kotak saran 2. Website : <a href="http://dukcapil.bimakota.go.id">http://dukcapil.bimakota.go.id</a> 3. Telepon : (0374) 6647474 4. Faximile : (0374) 6647474 5. Email : <a href="mailto:dukcapilkobi5272@gmail.com">dukcapilkobi5272@gmail.com</a>  Mekanisme penanganan pengaduan saran dan masukan dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut : 1. Cek di tempat; 2. Koordinasi internal; 3. Koordinasi eksternal; 4. Tindak lanjut dan solusi permasalahan.
7.	Waktu Pelayanan	a. Senin – Kamis : 08.00 - 12.00, 14.00 - 16,00 WITA b. Jum'at : 08.00 - 11.00, 14.00 - 16,00 WITA c. 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 Republik Indonesia Nomor 102 Tahun 2012 Tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan; c. Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; d. Keputusan Presiden Nomor 88 Tahun 2004 tentang Pengelolaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan; e. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 28 Tahun 2005 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Daerah; f. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2016 Tentang Percepatan Peningkatan Cakupan Kepemilikan Akta Kelahiran.

2.	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas berada di Dinas Kependudukan Kota Bima: Blangko Akta Kematian Komputer : 2 unit Printer : 1 unit Jaringan : 1 unit
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi; b. Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif; c. Disiplin dan taat waktu pelayanan;
4.	Pengawasan Internal	perjenjang mulai dari Kepala Seksi Perkawinan dan Perceraian, Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil Kepala Dinas
5.	Jumlah Pelaksana	a. Operator SIAK 2 orang b. Petugas Adm di Dinas 1 orang;
6.	Jaminan Pelayanan	a. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP); b. Adanya Kode Etik Pegawai; c. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Apabila Kutipan Akta Perkawinan sudah jadi namun belum diambil, akan disimpan terlebih dahulu sampai pemohon mengambilnya. Jika dalam berkas permohonan ada telepon pemohon akan dihubungi lewat telpon.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait program kegiatan dan pelayanan; b. Melakukan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutindan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan

## 7. PENCATATAN DAN PENERBITAN SURAT KETERANGAN PEMBATALAN PERKAWINAN

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	1. Persyaratan Pencatatan Perceraian bagi WNI sebagai berikut : a. mengisi formulir permohonan. b. foto copy salinan Keputusan Pengadilan yang telah memperoleh kekuatan hukum tetap yang telah dilegalisir dan menunjukkan aslinya.; c. kutipan Akta Perkawinan asli; d. otocopy KTP-el pemohon. c. asli dan foto copy Kartu Keluarga. d. emohon yang diwakili oleh orang lain dilampiri dengan surat kuasa bermaterai 6.000,.  2. Persyaratan Pencatatan Perceraian Bagi Warga Negara Asing sebagai berikut : a. fotocopy Paspor yang telah dilegalisir oleh Imigrasi. b. fotocopy Visa yang telah dilegalisir oleh Imigrasi. c. SKTT yang dikeluarkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	a. petugas menerima berkas dan melakukan verifikasi kalau lengkap dilanjutkan kalau kurang lengkap dikembalikan untuk diperbaiki/dilengkapi; b. petugas mencatat ke dalam buku agenda berkas masuk; c. petugas operator memvalidasi data, dilanjutkan dengan menerbitkan Surat Keterangan Pembatalan Perkawinan; d. Kepala Seksi dan Kabid mengoreksi dan membubuhkan paraf pada surat keterangan pembatalan perkawinan; e. Kepala Dinas menandatangani Surat Keterangan Pembatalan Perkawinan; f. petugas loket menyerahkan Surat Keterangan Pembatalan Perkawinan kepada pemohon.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	2 (dua) hari
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya (gratis)
5.	Produk Pelayanan	Surat keterangan Pembatalan Perkawinan
6.	Penanganan Aduan, Saran dan	1. Kotak saran



	masukan	<p>2. Website : <a href="http://dukcapil.bimakota.go.id">http://dukcapil.bimakota.go.id</a></p> <p>3. Telepon : (0374) 6647474</p> <p>4. Faximile : (0374) 6647474</p> <p>5. Email : <a href="mailto:dukcapilkobi5272@gmail.com">dukcapilkobi5272@gmail.com</a></p> <p>Mekanisme penanganan pengaduan saran dan masukan dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut :</p> <p>1. Cek di tempat;</p> <p>2. Koordinasi internal;</p> <p>3. Koordinasi eksternal;</p> <p>4. Tindak lanjut dan solusi permasalahan.</p>
7.	Waktu Pelayanan	<p>a. Senin – Kamis : 08.00 - 12.00, 14.00 - 16,00 WITA</p> <p>b. Jum'at : 08.00 - 11.00, 14.00 - 16,00 WITA</p> <p>c. 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 Republik Indonesia Nomor 102 Tahun 2012 Tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan;</p> <p>c. Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</p> <p>d. Keputusan Presiden Nomor 88 Tahun 2004 tentang Pengelolaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan;</p> <p>e. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 28 Tahun 2005 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Daerah;</p> <p>f. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2016 Tentang Percepatan Peningkatan Cakupan Kepemilikan Akta Kelahiran.</p>
2.	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas	<p>Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas berada di Dinas Kependudukan Kota Bima: Kertas HVS</p> <p>Komputer : 2 unit</p> <p>Printer : 1 unit</p> <p>Jaringan : 1 unit</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>a. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi;</p> <p>b. Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif;</p> <p>c. Disiplin dan taat waktu pelayanan;</p>
4.	Pengawasan Internal	Perjenjang mulai dari Kepala Seksi Perkawinan dan Perceraian, Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil Kepala Dinas
5.	Jumlah Pelaksana	<p>a. Operator SIAK 2 orang</p> <p>b. Petugas Adm di Dinas 1 orang;</p>
6.	Jaminan Pelayanan	<p>a. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP);</p> <p>b. Adanya Kode Etik Pegawai;</p> <p>c. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.</p>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Apabila Surat Pembatalan Perkawinan sudah jadi namun belum diambil, akan disimpan terlebih dahulu sampai pemohon mengambilnya. Jika dalam berkas permohonan ada telepon pemohon akan dihubungi lewat telpon.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>a. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait program kegiatan dan pelayanan;</p> <p>b. Melakukan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutindan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan</p>

## 8. PENCATATAN DAN PENERBITAN KUTIPAN AKTA PERCERAIAN

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	<p>1. Persyaratan Pencatatan Perceraian bagi WNI sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>menyerahkan Salinan Putusan Pengadilan Negeri setempat;</li> <li>menyerahkan Kutipan Akta Perceraian;</li> <li>foto copy KTP-el yang bersangkutan;</li> <li>foto copy KK yang bersangkutan;</li> <li>bagi Warga Negara Asing membawa dokumen Imigrasi (Paspor);</li> <li>Menyerahkan Foto copy SKTT Bagi Orang Asing Tinggal Terbatas;</li> <li>menyerahkan Foto copy KTP dan KK.</li> </ol> <p>2. Persyaratan Pencatatan Perceraian bagi WNA sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>fotocopy Pasport yang telah dilegalisir oleh Imigrasi.</li> <li>fotocopy Visa yang telah dilegalisir oleh Imigrasi.</li> <li>SKTT yang dikeluarkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.</li> </ol>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>petugas menerima berkas dan melakukan verifikasi kalau lengkap dilanjutkan kalau kurang lengkap dikembalikan untuk diperbaiki/dilengkapi;</li> <li>petugas mencatat ke dalam buku agenda berkas masuk.</li> <li>petugas operator memvalidasi data, dilanjutkan dengan menerbitkan kutipan akta perceraian;</li> <li>Kepala Seksi dan Kabid mengoreksi dan membubuhkan paraf pada kutipan akta perceraian dan buku register.</li> <li>Kepala Dinas menandatangani Kutipan Akta Perceraian</li> <li>petugas loket menyerahkan kutipan akta perceraian kepada pemohon</li> </ol>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	2 (dua) hari
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya (gratis)
5.	Produk Pelayanan	Kutipan Akta Perceraian
6.	Penanganan Aduan, Saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>Kotak saran</li> <li>Website : <a href="http://dukcapil.bimakota.go.id">http://dukcapil.bimakota.go.id</a></li> <li>Telepon : (0374) 6647474</li> <li>Faximile : (0374) 6647474</li> <li>Email : <a href="mailto:dukcapilkobi5272@gmail.com">dukcapilkobi5272@gmail.com</a></li> </ol> <p>Mekanisme penanganan pengaduan saran dan masukan dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Cek di tempat;</li> <li>Koordinasi internal;</li> <li>Koordinasi eksternal;</li> <li>Tindak lanjut dan solusi permasalahan.</li> </ol>
7.	Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>Senin – Kamis : 08.00 - 12.00, 14.00 - 16,00 WITA</li> <li>Jum'at : 08.00 - 11.00, 14.00 - 16,00 WITA</li> <li>Hari Sabtu, Minggu dan hari besar nasional libur.</li> </ol>

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

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;</li> <li>Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 102 Tahun 2012 Tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan;</li> <li>Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 tentang</li> </ol>

		<p>Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</p> <p>d. Keputusan Presiden Nomor 88 Tahun 2004 tentang Pengelolaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan;</p> <p>e. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 28 Tahun 2005 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Daerah;</p> <p>f. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2016 Tentang Percepatan Peningkatan Cakupan Kepemilikan Akta Kelahiran.</p>
2.	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas	<p>Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas berada di Dinas Kependudukan Kota Bima: Blangko Akta Perceraian</p> <p>Komputer : 2 unit</p> <p>Printer : 1 unit</p> <p>Jaringan : 1 unit</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>a. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi;</p> <p>b. Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif;</p> <p>c. Disiplin dan taat waktu pelayanan;</p>
4.	Pengawasan Internal	Perjenjang mulai dari Kepala Seksi Perkawinan dan Perceraian, Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil Kepala Dinas
5.	Jumlah Pelaksana	<p>a. Operator SIAK 2 orang</p> <p>b. Petugas Adm di Dinas 1 orang;</p>
6.	Jaminan Pelayanan	<p>a. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP);</p> <p>b. Adanya Kode Etik Pegawai;</p> <p>c. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.</p>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Apabila Kutipan Akta Perceraian sudah jadi namun belum diambil, akan disimpan terlebih dahulu sampai pemohon mengambilnya. Jika dalam berkas permohonan ada telepon pemohon akan dihubungi lewat telpon.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>a. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait program kegiatan dan pelayanan;</p> <p>b. Melakukan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutindan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan</p>

## 9. PENCATATAN DAN PENERBITAN SURAT KETERANGAN PEMBATALAN PERCERAIAN

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	<p>1. menyerahkan Salinan Putusan Pengadilan Negeri setempat;</p> <p>2. menyerahkan Kutipan Akta Perceraian;</p> <p>3. foto copy KTP-el yang bersangkutan;</p> <p>4. foto copy KK yang bersangkutan;</p> <p>5. bagi Warga Negara Asing membawa dokumen Imigrasi (Paspor);</p> <p>6. Menyerahkan Foto copy SKTT Bagi Orang Asing Tinggal Terbatas;</p> <p>7. menyerahkan Foto copy KTP dan KK.</p>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>a. petugas menerima berkas dan melakukan verifikasi kalau lengkap dilanjutkan kalau kurang lengkap dikembalikan untuk diperbaiki/dilengkapi;</p> <p>b. petugas mencatat ke dalam buku agenda berkas masuk;</p> <p>c. petugas operator memvalidasi data, dilanjutkan dengan menerbitkan Surat Keterangan Pembatalan Perceraian;</p> <p>d. Kepala Seksi dan Kabid mengoreksi dan membubuhkan paraf pada Surat Keterangan Pembatalan Perceraian;</p> <p>e. Kepala Dinas menandatangani Surat Keterangan Pembatalan Perceraian;</p> <p>f. petugas loket menyerahkan Surat Keterangan Pembatalan Perceraian kepada pemohon.</p>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	2 (dua) hari
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya (gratis)
5.	Produk Pelayanan	Surat Keterangan Pembatalan Perceraian

6.	Penanganan Aduan, Saran dan masukan	<p>1. Kotak saran  2. Website : <a href="http://dukcapil.bimakota.go.id">http://dukcapil.bimakota.go.id</a>  3. Telepon : (0374) 6647474  4. Faximile : (0374) 6647474  5. Email : <a href="mailto:dukcapilkobi5272@gmail.com">dukcapilkobi5272@gmail.com</a></p> <p>Mekanisme penanganan pengaduan saran dan masukan dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut :</p> <p>1. Cek di tempat;  2. Koordinasi internal;  3. Koordinasi eksternal;  4. Tindak lanjut dan solusi permasalahan.</p>
7.	Waktu Pelayanan	<p>a. Senin – Kamis : 08.00 - 12.00, 14.00 - 16,00 WITA  b. Jum'at : 08.00 - 11.00, 14.00 - 16,00 WITA  c. 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;  b. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 102 Tahun 2012 Tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan;  c. Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;  d. Keputusan Presiden Nomor 88 Tahun 2004 tentang Pengelolaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan;  e. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 28 Tahun 2005 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Daerah;  f. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2016 Tentang Percepatan Peningkatan Cakupan Kepemilikan Akta Kelahiran.</p>
2.	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas	<p>Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas berada di Dinas Kependudukan Kota Bima: Kertas HVS  Komputer : 2 unit  Printer : 1 unit  Jaringan : 1 unit</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>a. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi;  b. Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif;  c. Disiplin dan taat waktu pelayanan;</p>
4.	Pengawasan Internal	Perjenjang mulai dari Kepala Seksi Perkawinan dan Perceraian, Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil Kepala Dinas
5.	Jumlah Pelaksana	<p>a. Operator SIAK 2 orang  b. Petugas Adm di Dinas 1 orang;</p>
6.	Jaminan Pelayanan	<p>a. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP);  b. Adanya Kode Etik Pegawai;  c. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.</p>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Apabila Surat Keterangan Pembatalan Perceraian sudah jadi namun belum diambil, akan disimpan terlebih dahulu sampai pemohon mengambilnya. Jika dalam berkas permohonan ada telepon pemohon akan dihubungi lewat telpon.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>a. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait program kegiatan dan pelayanan;  b. Melakukan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutindan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan</p>

## 10. PENCATATAN PENGANGKATAN ANAK

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	<p>1. Persyaratan pencatatan pengangkatan anak bagi WNI sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Mengisis formulir permohonan;</li> <li>kutipan akta kelahiran asli;</li> <li>Kutipan akta perkawinan;</li> <li>penetapan PN tentang pengangkatan anak;</li> <li>Foto copy KTP el pemohon</li> <li>KK pemohon.</li> </ol> <p>2. Persyaratan pencatatan pengangkatan anak bagi WNA sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Surat Keterangan pengangkatan anak sesuai ketentuan yang berlaku dari pengadilan negeri;</li> <li>Kutipan akta kelahiran anak WNA;</li> <li>Fotocopy passport yang telah dilegalisir oleh imigrasi.</li> <li>Fotocopy Visa yang telah dilegalisir oleh imigrasi</li> <li>SKTT yang dikeluarkan oleh Instansi Pelaksana.</li> </ol>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>petugas menerima berkas dan melakukan verifikasi kalau lengkap dilanjutkan kalau kurang lengkap dikembalikan untuk diperbaiki/dilengkapi;</li> <li>petugas mencatat ke dalam buku agenda berkas masuk.</li> <li>petugas operator memvalidasi data, dilanjutkan dengan mencetak catatan pinggir pada kutipan akta kelahiran.</li> <li>Kepala Seksi dan Kabid mengoreksi dan membubuhkan paraf pada catatan pinggir dan buku register.</li> <li>Kepala Dinas menandatangani catatan pinggir;</li> <li>petugas loket menyerahkan akta pencatatan sipil kepada pemohon</li> </ol>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	2 (dua) hari
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya (gratis)
5.	Produk Pelayanan	Catatan Pinggir pada Kutipan Akta Kelahiran
6.	Penanganan Aduan, Saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>Kotak saran</li> <li>Website : <a href="http://dukcapil.bimakota.go.id">http://dukcapil.bimakota.go.id</a></li> <li>Telepon : (0374) 6647474</li> <li>Faximile : (0374) 6647474</li> <li>Email : <a href="mailto:dukcapilkobi5272@gmail.com">dukcapilkobi5272@gmail.com</a></li> </ol> <p>Mekanisme penanganan pengaduan saran dan masukan dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Cek di tempat;</li> <li>Koordinasi internal;</li> <li>Koordinasi eksternal;</li> <li>Tindak lanjut dan solusi permasalahan.</li> </ol>
7.	Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>Senin – Kamis : 08.00 - 12.00, 14.00 - 16,00 WITA</li> <li>Jum'at : 08.00 - 11.00, 14.00 - 16,00 WITA</li> <li>Hari Sabtu, Minggu dan hari besar nasional libur.</li> </ol>

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

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;</li> <li>Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 102 Tahun 2012 Tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan;</li> </ol>

		<p>c. Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</p> <p>d. Keputusan Presiden Nomor 88 Tahun 2004 tentang Pengelolaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan;</p> <p>e. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 28 Tahun 2005 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Daerah;</p> <p>f. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2016 Tentang Percepatan Peningkatan Cakupan Kepemilikan Akta Kelahiran.</p>
2.	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas	<p>Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas berada di Dinas Kependudukan Kota Bima: Blangko Akta Kelahiran</p> <p>Komputer : 2 unit</p> <p>Printer : 1 unit</p> <p>Jaringan : 1 unit</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>a. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi;</p> <p>b. Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif;</p> <p>c. Disiplin dan taat waktu pelayanan;</p>
4.	Pengawasan Internal	Perjenjang mulai dari Kepala Seksi Perubahan Status Anak, Kewarganegaraan dan Kematian Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil Kepala Dinas
5.	Jumlah Pelaksana	<p>a. Operator SIAK 2 orang</p> <p>b. Petugas Adm di Dinas 1 orang;</p>
6.	Jaminan Pelayanan	<p>a. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP);</p> <p>b. Adanya Kode Etik Pegawai;</p> <p>c. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.</p>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Apabila Akta Pencatatan Sipil sudah jadi namun belum diambil, akan disimpan terlebih dahulu sampai pemohon mengambilnya. Jika dalam berkas permohonan ada telepon pemohon akan dihubungi lewat telpon.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>a. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait program kegiatan dan pelayanan;</p> <p>b. Melakukan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutindan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan</p>

## 11. PENCATATAN DAN PENERBITAN KUTIPAN AKTA PENGAKUAN ANAK

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	<p>Persyaratan pencatatan Pengakuan anak bagi WNI sebagai berikut :</p> <p>a. Mengisis formulir permohonan;</p> <p>b. Surat pengakuan anak dari ayah yang disetujui oleh ibu kandung;</p> <p>c. Kutipan akta kelahiran;</p> <p>d. Foto copy KK dan KTP el ayah dan ibu kandung;</p> <p>e. Penetapan Pengadilan (bagi anak yang dilahirkan sebelum pernikahan agama kedua orang tuannya.</p>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>a. petugas menerima berkas dan melakukan verifikasi kalau lengkap dilanjutkan kalau kurang lengkap dikembalikan untuk diperbaiki/dilengkapi;</p> <p>b. petugas mencatat ke dalam buku agenda berkas masuk.</p> <p>c. petugas operator memvalidasi data, dilanjutkan dengan menerbitkan kutipan akta pengakuan anak;</p> <p>d. Kepala Seksi dan Kabid mengoreksi dan membubuhkan paraf pada kutipan akta pengakuan anak dan buku register.</p> <p>e. Kepala Dinas menandatangani Akta pengakuan anak</p> <p>f. petugas loket menyerahkan kutipan akta pengakuan anak kepada pemohon</p>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	2 (dua) hari
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya (gratis)
5.	Produk Pelayanan	Kutipan Akta Pengakuan Anak
6.	Penanganan Aduan, Saran dan	1. Kotak saran

	masukan	<p>2. Website : <a href="http://dukcapil.bimakota.go.id">http://dukcapil.bimakota.go.id</a></p> <p>3. Telepon : (0374) 6647474</p> <p>4. Faximile : (0374) 6647474</p> <p>5. Email : <a href="mailto:dukcapilkobi5272@gmail.com">dukcapilkobi5272@gmail.com</a></p> <p>Mekanisme penanganan pengaduan saran dan masukan dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut :</p> <p>1. Cek di tempat;</p> <p>2. Koordinasi internal;</p> <p>3. Koordinasi eksternal;</p> <p>4. Tindak lanjut dan solusi permasalahan.</p>
7.	Waktu Pelayanan	<p>a. Senin – Kamis : 08.00 - 12.00, 14.00 - 16,00 WITA</p> <p>b. Jum'at : 08.00 - 11.00, 14.00 - 16,00 WITA</p> <p>c. 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 Republik Indonesia Nomor 102 Tahun 2012 Tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan;</p> <p>c. Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</p> <p>d. Keputusan Presiden Nomor 88 Tahun 2004 tentang Pengelolaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan;</p> <p>e. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 28 Tahun 2005 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Daerah;</p> <p>f. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2016 Tentang Percepatan Peningkatan Cakupan Kepemilikan Akta Kelahiran.</p>
2.	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas	<p>Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas berada di Dinas Kependudukan Kota Bima: Blangko Akta pengakuan anak</p> <p>Komputer : 2 unit</p> <p>Printer : 1 unit</p> <p>Jaringan : 1 unit</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>a. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi;</p> <p>b. Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif;</p> <p>c. Disiplin dan taat waktu pelayanan;</p>
4.	Pengawasan Internal	Perjenjang mulai dari Kepala Seksi Perubahan Status Anak, Kewarganegaraan dan Kematian Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil Kepala Dinas
5.	Jumlah Pelaksana	<p>a. Operator SIAK 2 orang</p> <p>b. Petugas Adm di Dinas 1 orang;</p>
6.	Jaminan Pelayanan	<p>a. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP);</p> <p>b. Adanya Kode Etik Pegawai;</p> <p>c. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.</p>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Apabila kutipan Akta pengakuan anak sudah jadi namun belum diambil, akan disimpan terlebih dahulu sampai pemohon mengambilnya. Jika dalam berkas permohonan ada telepon pemohon akan dihubungi lewat telpon.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>a. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait program kegiatan dan pelayanan;</p> <p>b. Melakukan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutindan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan</p>

## 12. PENCATATAN DAN PENERBITAN KUTIPAN AKTA PENGESAHAN ANAK

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	<p>1. Persyaratan pencatatan pengesahan anak bagi WNI sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Salinan Penetapan dari Pengadilan Negeri;</li> <li>kutipan akta kelahiran asli;</li> <li>Kutipan akta perkawinan bagi yang sudah kawin;</li> <li>Foto copy KTP el pemohon;</li> <li>Foto copy KK pemohon.</li> </ol> <p>2. Persyaratan pencatatan pengangkatan anak bagi WNA sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Salinan Penetapan dari Pengadilan Negeri</li> <li>kutipan akta kelahiran asli</li> <li>Kutipan akta perkawinan bagi yang sudah kawin;</li> <li>Foto copy KTP el pemohon</li> <li>Foto copy KK pemohon.</li> <li>Fotocopy passport yang telah dilegalisir oleh imigrasi</li> <li>Fotocopy Vissa yang telah dilegalisir oleh imigrasi</li> <li>SKTT yang dikeluarkan oleh Instansi Pelaksana.</li> </ol>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>petugas menerima berkas dan melakukan verifikasi kalau lengkap dilanjutkan kalau kurang lengkap dikembalikan untuk diperbaiki/dilengkapi;</li> <li>petugas mencatat ke dalam buku agenda berkas masuk.</li> <li>petugas operator memvalidasi data, dilanjutkan dengan mencetak catatan pinggir pada kutipan akta kelahiran;</li> <li>Kepala Seksi dan Kabid mengoreksi dan membubuhkan paraf pada catatan pinggir kutipan akta kelahiran dan buku register.</li> <li>Kepala Dinas menandatangani catatan pinggir pada kutipan akta kelahiran;</li> <li>petugas loket menyerahkan akta pencatatan sipil kepada pemohon</li> </ol>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	2 (dua) hari
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya (gratis)
5.	Produk Pelayanan	Catatan Pinggir pada Kutipan Akta Kelahiran
6.	Penanganan Aduan, Saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>Kotak saran</li> <li>Website : <a href="http://dukcapil.bimakota.go.id">http://dukcapil.bimakota.go.id</a></li> <li>Telepon : (0374) 6647474</li> <li>Faximile : (0374) 6647474</li> <li>Email : <a href="mailto:dukcapilkobi5272@gmail.com">dukcapilkobi5272@gmail.com</a></li> </ol> <p>Mekanisme penanganan pengaduan saran dan masukan dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Cek di tempat;</li> <li>Koordinasi internal;</li> <li>Koordinasi eksternal;</li> <li>Tindak lanjut dan solusi permasalahan.</li> </ol>
7.	Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>Senin – Kamis : 08.00 - 12.00, 14.00 - 16,00 WITA</li> <li>Jum'at : 08.00 - 11.00, 14.00 - 16,00 WITA</li> <li>Hari Sabtu, Minggu dan hari besar nasional libur.</li> </ol>

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

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



		<ul style="list-style-type: none"> <li>b. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 102 Tahun 2012 Tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan;</li> <li>c. Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</li> <li>d. Keputusan Presiden Nomor 88 Tahun 2004 tentang Pengelolaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan;</li> <li>e. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 28 Tahun 2005 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Daerah;</li> <li>f. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2016 Tentang Percepatan Peningkatan Cakupan Kepemilikan Akta Kelahiran.</li> </ul>
2.	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas berada di Dinas Kependudukan Kota Bima: Blangko Akta Kelahiran Komputer : 2 unit Printer : 1 unit Jaringan : 1 unit
3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi;</li> <li>b. Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif;</li> <li>c. Disiplin dan taat waktu pelayanan;</li> </ul>
4.	Pengawasan Internal	Perjenjang mulai dari Kepala Seksi Perubahan Status Anak, Kewarganegaraan dan Kematian Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil Kepala Dinas
5.	Jumlah Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Operator SIAK 2 orang</li> <li>b. Petugas Adm di Dinas 1 orang;</li> </ul>
6.	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP);</li> <li>b. Adanya Kode Etik Pegawai;</li> <li>c. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.</li> </ul>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Apabila akta pencatatan sipil sudah jadi namun belum diambil, akan disimpan terlebih dahulu sampai pemohon mengambilnya. Jika dalam berkas permohonan ada telepon pemohon akan dihubungi lewat telpon.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait program kegiatan dan pelayanan;</li> <li>b. Melakukan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutindan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan</li> </ul>

### 13. PENCATATAN PERUBAHAN NAMA

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	Persyaratan pencatatan pengesahan anak bagi WNI sebagai berikut : <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Penetapan Pengadilan negeri</li> <li>b. kutipan akta kelahiran asli;</li> <li>c. KTP el pemohon;</li> <li>d. KK pemohon</li> </ul>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	a. petugas menerima berkas dan melakukan verifikasi kalau lengkap dilanjutkan kalau kurang lengkap dikembalikan untuk diperbaiki/dilengkapi;

		<ul style="list-style-type: none"> <li>b. petugas mencatat ke dalam buku agenda berkas masuk.</li> <li>c. petugas operator memvalidasi data, dilanjutkan dengan mencetak catatan pinggir pada kutipan akta kelahiran;</li> <li>d. Kepala Seksi dan Kabid mengoreksi dan membubuhkan paraf pada catatan pinggir pada kutipan akta kelahiran dan buku register;</li> <li>e. Kepala Dinas menandatangani catatan pinggir pada kutipan akta kelahiran;</li> <li>f. petugas loket menyerahkan catatan pinggir pada kutipan akta kelahiran kepada pemohon.</li> </ul>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	2 (dua) hari
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya (gratis)
5.	Produk Pelayanan	Catatan Pinggir pada Kutipan Akta kelahiran
6.	Penanganan Aduan, Saran dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Kotak saran</li> <li>2. Website : <a href="http://dukcapil.bimakota.go.id">http://dukcapil.bimakota.go.id</a></li> <li>3. Telepon : (0374) 6647474</li> <li>4. Faximile : (0374) 6647474</li> <li>5. Email : <a href="mailto:dukcapilkobi5272@gmail.com">dukcapilkobi5272@gmail.com</a></li> </ul> <p>Mekanisme penanganan pengaduan saran dan masukan dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Cek di tempat;</li> <li>2. Koordinasi internal;</li> <li>3. Koordinasi eksternal;</li> <li>4. Tindak lanjut dan solusi permasalahan.</li> </ul>
7.	Waktu Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Senin – Kamis : 08.00 - 12.00, 14.00 - 16,00 WITA</li> <li>b. Jum'at : 08.00 - 11.00, 14.00 - 16,00 WITA</li> <li>c. Hari Sabtu, Minggu dan hari besar nasional libur.</li> </ul>

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

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;</li> <li>b. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 102 Tahun 2012 Tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan;</li> <li>c. Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</li> <li>d. Keputusan Presiden Nomor 88 Tahun 2004 tentang Pengelolaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan;</li> <li>e. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 28 Tahun 2005 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Daerah;</li> <li>f. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2016 Tentang Percepatan Peningkatan Cakupan Kepemilikan Akta Kelahiran.</li> </ul>
2.	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas	<p>Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas berada di Dinas Kependudukan Kota Bima: Blangko Akta kelahiran</p> <p>Komputer : 2 unit  Printer : 1 unit  Jaringan : 1 unit</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi;</li> <li>b. Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif;</li> <li>c. Disiplin dan taat waktu pelayanan;</li> </ul>
4.	Pengawasan Internal	Perjenjang mulai dari Kepala Seksi Perubahan Status Anak, Kewarganegaraan dan Kematian Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil Kepala Dinas
5.	Jumlah Pelaksana	a. Operator SIAK 2 orang

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

#### 14. PEMBETULAN AKTA PENCATATAN SIPIL

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	Persyaratan pembetulan akata pencatatan sipil bagi WNI sebagai berikut : a. Mengisis formulir pembetulan akta; b. Membawa Kutipan Akta yang Asli; c. Foto copy ijazah; d. Foto copy KK pemohon.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	a. petugas menerima berkas dan melakukan verifikasi kalau lengkap dilanjutkan kalau kurang lengkap dikembalikan untuk diperbaiki/dilengkapi; b. petugas mencatat ke dalam buku agenda berkas masuk. c. petugas operator memvalidasi data, dilanjutkan dengan mencetak kutipan akta pencatatan sipil; d. Kepala Seksi dan Kabid mengoreksi dan membubuhkan paraf pada kutipan akta pencatatan sipil dan buku register; e. Kepala Dinas menandatangani catatan pinggir pada kutipan akta pencatatan sipil; f. petugas loket menyerahkan catatan pinggir pada kutipan akta pencatatan sipil kepada pemohon.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	2 (dua) hari
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya (gratis)
5.	Produk Pelayanan	Kutipan Akta Pencatatan Sipil
6.	Penanganan Aduan, Saran dan masukan	1. Kotak saran 2. Website : <a href="http://dukcapil.bimakota.go.id">http://dukcapil.bimakota.go.id</a> 3. Telepon : (0374) 6647474 4. Faximile : (0374) 6647474 5. Email : <a href="mailto:dukcapilkobi5272@gmail.com">dukcapilkobi5272@gmail.com</a>  Mekanisme penanganan pengaduan saran dan masukan dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut : 1. Cek di tempat; 2. Koordinasi internal; 3. Koordinasi eksternal; 4. Tindak lanjut dan solusi permasalahan.
7.	Waktu Pelayanan	a. Senin – Kamis : 08.00 - 12.00, 14.00 - 16,00 WITA b. Jum'at : 08.00 - 11.00, 14.00 - 16,00 WITA c. 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

		<p>atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;</p> <p>b. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 102 Tahun 2012 Tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan;</p> <p>c. Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</p> <p>d. Keputusan Presiden Nomor 88 Tahun 2004 tentang Pengelolaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan;</p> <p>e. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 28 Tahun 2005 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Daerah;</p> <p>f. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2016 Tentang Percepatan Peningkatan Cakupan Kepemilikan Akta Kelahiran.</p>
2.	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas	<p>Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas berada di Dinas Kependudukan Kota Bima: Blangko Akta pencatatan sipil</p> <p>Komputer : 2 unit</p> <p>Printer : 1 unit</p> <p>Jaringan : 1 unit</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>a. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi;</p> <p>b. Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif;</p> <p>c. Disiplin dan taat waktu pelayanan;</p>
4.	Pengawasan Internal	Perjenjang mulai dari Kepala Seksi, Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil dan Kepala Dinas
5.	Jumlah Pelaksana	<p>a. Operator SIAK 2 orang</p> <p>b. Petugas Adm di Dinas 1 orang;</p>
6.	Jaminan Pelayanan	<p>a. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP);</p> <p>b. Adanya Kode Etik Pegawai;</p> <p>c. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.</p>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Apabila akta pencatatan sipil sudah jadi namun belum diambil, akan disimpan terlebih dahulu sampai pemohon mengambilnya. Jika dalam berkas permohonan ada telepon pemohon akan dihubungi lewat telpon.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>a. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait program kegiatan dan pelayanan;</p> <p>b. Melakukan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutindan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan</p>

## 15. PENCATATAN PERUBAHAN STATUS KEWARGANEGARAAN

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	<p>1. Persyaratan Pencatatan Perubahan Kewarganegaraan dari WNAmenjadi WNI sebagai berikut :</p> <p>a. Keputusan Presiden tentang Perubahan Status Kewarganegaraan WNA ke WNI;</p> <p>b. Berita Acara Sumpah (BAS) atau Janji Setia dihadapan Pejabat Kemenhukum dan Ham;</p> <p>c. Kutipan Akta Kelahiran dan Akta Perkawinan (bagi yang sudah kawin);</p> <p>d. KK dan KTP bagi WNA tinggal tetap;</p>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>c. Surat Keterangan Tempat Tinggal (SKTT) untuk WNA yang Tinggal Terbatas;</li> <li>d. Dokumen Imigrasi seperti KITAS/KITAB;</li> <li>c. Paspor.</li> </ul> <p>2. Persyaratan Pencatatan Perubahan Kewarganegaraan dari WNA menjadi WNI sebagai berikut :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Surat Persetujuan Perubahan Status Kewarganegaraan WNI menjadi WNA dari negara yang bersangkutan;</li> <li>b. Kutipan Akta Kelahiran dan Akta Perkawinan (bagi yang sudah kawin);</li> <li>c. Surat Keterangan Pelepasan kewarganegaraan RI dari Kantor Perwakilan RI di negara yang bersangkutan;</li> <li>d. Paspor.</li> </ul>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. petugas menerima berkas dan melakukan verifikasi kalau lengkap dilanjutkan kalau kurang lengkap dikembalikan untuk diperbaiki/dilengkapi;</li> <li>b. petugas mencatat ke dalam buku agenda berkas masuk.</li> <li>c. petugas operator memvalidasi data, dilanjutkan dengan mencetak kutipan akta pencatatan sipil;</li> <li>d. Kepala Seksi dan Kabid mengoreksi dan membubuhkan paraf pada kutipan akta pencatatan sipil dan buku register;</li> <li>e. Kepala Dinas menandatangani catatan pinggir pada kutipan akta pencatatan sipil;</li> <li>f. petugas loket menyerahkan catatan pinggir pada kutipan akta pencatatan sipil kepada pemohon.</li> </ul>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	2 (dua) hari
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya (gratis)
5.	Produk Pelayanan	Catatan Pinggir Pada Kutipan Akta Pencatatan Sipil apabila yang bersangkutan pernah mencatatkan peristiwa penting.
6.	Penanganan Aduan, Saran dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Kotak saran</li> <li>2. Website : <a href="http://dukcapil.bimakota.go.id">http://dukcapil.bimakota.go.id</a></li> <li>3. Telepon : (0374) 6647474</li> <li>4. Faximile : (0374) 6647474</li> <li>5. Email : <a href="mailto:dukcapilkobi5272@gmail.com">dukcapilkobi5272@gmail.com</a></li> </ul> <p>Mekanisme penanganan pengaduan saran dan masukan dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Cek di tempat;</li> <li>2. Koordinasi internal;</li> <li>3. Koordinasi eksternal;</li> <li>4. Tindak lanjut dan solusi permasalahan.</li> </ul>
7.	Waktu Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Senin – Kamis : 08.00 - 12.00, 14.00 - 16,00 WITA</li> <li>b. Jum'at : 08.00 - 11.00, 14.00 - 16,00 WITA</li> <li>c. Hari Sabtu, Minggu dan hari besar nasional libur.</li> </ul>

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

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;</li> <li>b. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 102 Tahun 2012 Tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan;</li> <li>c. Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan</li> </ul>

		Pencatatan Sipil; d. Keputusan Presiden Nomor 88 Tahun 2004 tentang Pengelolaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan; e. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 28 Tahun 2005 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Daerah; f. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2016 Tentang Percepatan Peningkatan Cakupan Kepemilikan Akta Kelahiran.
2.	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas berada di Dinas Kependudukan Kota Bima: Blangko Akta pencatatan sipil Komputer : 2 unit Printer : 1 unit Jaringan : 1 unit
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi; b. Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif; c. Disiplin dan taat waktu pelayanan;
4.	Pengawasan Internal	Perjenjang mulai dari Kepala Seksi perubahan status anak, kewarganegaraan dan kematian Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil dan Kepala Dinas
5.	Jumlah Pelaksana	a. Operator SIAK 2 orang b. Petugas Adm di Dinas 1 orang;
6.	Jaminan Pelayanan	a. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP); b. Adanya Kode Etik Pegawai; c. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Apabila akta pencatatan sipil sudah jadi namun belum diambil, akan disimpan terlebih dahulu sampai pemohon mengambilnya. Jika dalam berkas permohonan ada telepon pemohon akan dihubungi lewat telpon.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait program kegiatan dan pelayanan; b. Melakukan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutindan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan

## 16. LEGALISASI DOKUMEN KEPENDUDUKAN

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	1. Menunjukkan ASLI dokumen kependudukan yang akan dilegalisir; 2. Fotocopy dokumen kependudukan yang akan dilegalisasi.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	a. Pemohon menyerahkan berkas persyaratan yang lengkap dan benar; b. Petugas pelayanan memproses legalisasi dokumen kependudukan; c. Pemohon menerima dokumen yang telah dilegalisir dan menandatangani tanda penerimaan produk.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	30 (tiga puluh) menit
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya (gratis)
5.	Produk Pelayanan	Legalisasi Dokumen Kependudukan
6.	Penanganan Aduan, Saran dan masukan	1. Kotak saran 2. Website : <a href="http://dukcapil.bimakota.go.id">http://dukcapil.bimakota.go.id</a> 3. Telepon : (0374) 6647474 4. Faximile : (0374) 6647474 5. Email : <a href="mailto:dukcapilkobi5272@gmail.com">dukcapilkobi5272@gmail.com</a>  Mekanisme penanganan pengaduan saran dan masukan dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut : 1. Cek di tempat; 2. Koordinasi internal; 3. Koordinasi eksternal; 4. Tindak lanjut dan solusi permasalahan.
7.	Waktu Pelayanan	a. Senin – Kamis : 08.00 - 12.00, 14.00 - 16,00 WITA

		b. Jum'at : 08.00 - 11.00, 14.00 - 16,00 WITA c. 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 Republik Indonesia Nomor 102 Tahun 2012 Tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan; c. Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; d. Keputusan Presiden Nomor 88 Tahun 2004 tentang Pengelolaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan; e. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 28 Tahun 2005 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Daerah; f. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2016 Tentang Percepatan Peningkatan Cakupan Kepemilikan Akta Kelahiran.
2.	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas berada di Dinas Kependudukan Kota Bima: Stempel Dinas Komputer : 1 unit Jaringan : 1 unit
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi; b. Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif; c. Disiplin dan taat waktu pelayanan;
4.	Pengawasan Internal	Perjenjang mulai dari Kepala Seksi, Kepala Bidang Pelayanan
5.	Jumlah Pelaksana	a. Operator SIAK 1 orang b. Petugas Adm di Dinas 1 orang;
6.	Jaminan Pelayanan	a. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP); b. Adanya Kode Etik Pegawai; c. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Apabila Legalisasi dokumen Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah jadi namun belum diambil, akan disimpan terlebih dahulu sampai pemohon mengambilnya. Jika dalam berkas permohonan ada telepon pemohon akan dihubungi lewat telpon.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait program kegiatan dan pelayanan; b. Melakukan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutindan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan

**17. PERMINTAAN DATA PENDUDUK**

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	1. Surat permohonan ijin Kepada Walikota dengan menyertakan maksud dan tujuan pengguna data pribadi penduduk; 2. Surat permohonan kepada Kepala Dinas dengan menyertakan maksud dan tujuan pengguna data agregat kependudukan; 3. Kartu Identitas.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	a. Pengguna datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan membawa surat permohonan dan mengisi buku permintaan data; b. Petugas melakukan konfirmasi kepada pengguna tentang maksud

		<p>dan tujuan permintaan data;</p> <p>c. Petugas melakukan proses pengolahan data sesuai permintaan pengguna data.</p> <p>d. Pengguna menerima data yang dibutuhkan dalam waktu 3 (tiga) hari kerja.</p>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	3 (tiga) hari
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya (gratis)
5.	Produk Pelayanan	Agregat Kependudukan
6.	Penanganan Aduan, Saran dan masukan	<p>1. Kotak saran</p> <p>2. Website : <a href="http://dukcapil.bimakota.go.id">http://dukcapil.bimakota.go.id</a></p> <p>3. Telepon : (0374) 6647474</p> <p>4. Faximile : (0374) 6647474</p> <p>5. Email : <a href="mailto:dukcapilkobi5272@gmail.com">dukcapilkobi5272@gmail.com</a></p> <p>Mekanisme penanganan pengaduan saran dan masukan dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut :</p> <p>1. Cek di tempat;</p> <p>2. Koordinasi internal;</p> <p>3. Koordinasi eksternal;</p> <p>4. Tindak lanjut dan solusi permasalahan.</p>
7.	Waktu Pelayanan	<p>a. Senin – Kamis : 08.00 - 12.00, 14.00 - 16,00 WITA</p> <p>b. Jum'at : 08.00 - 11.00, 14.00 - 16,00 WITA</p> <p>c. 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 Republik Indonesia Nomor 102 Tahun 2012 Tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan;</p> <p>c. Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</p> <p>d. Keputusan Presiden Nomor 88 Tahun 2004 tentang Pengelolaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan;</p> <p>e. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 28 Tahun 2005 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Daerah;</p> <p>f. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2016 Tentang Percepatan Peningkatan Cakupan Kepemilikan Akta Kelahiran.</p>
2.	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas	<p>Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas berada di Dinas Kependudukan Kota Bima: Data Base Kependudukan dan kertas HVS</p> <p>Komputer : 1 unit</p> <p>Printer : 1 unit</p> <p>Jaringan : 1 unit</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>a. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi;</p> <p>b. Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif;</p> <p>c. Disiplin dan taat waktu pelayanan;</p>
4.	Pengawasan Internal	Perjenjang mulai dari Kepala Seksi perubahan status anak, kewarganegaraan dan kematian Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil dan Kepala Dinas
5.	Jumlah Pelaksana	<p>a. Operator SIAK 1 orang</p> <p>b. Petugas Adm di Dinas 1 orang;</p>
6.	Jaminan Pelayanan	<p>a. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP);</p> <p>b. Adanya Kode Etik Pegawai;</p> <p>c. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.</p>
7.	Jaminan Keamanan dan	Apabila Data Agregat Kependudukan sudah jadi namun belum



	Keselamatan Pelayanan	diambil, akan disimpan terlebih dahulu sampai pemohon mengambilnya. Jika dalam berkas permohonan ada telepon pemohon akan dihubungi lewat telpon.
<b>8.</b>	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait program kegiatan dan pelayanan; b. Melakukan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutindan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan