



**PEMERINTAH KABUPATEN TANAH LAUT**  
**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**

Jalan Datu Daim II No. 4 Telp (0512) 21004 Fax (0512) 21798 Pelaihari

**KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**  
**KABUPATEN TANAH LAUT**  
**NOMOR 800/48/Disdukcapil/2020**

**TENTANG**

**STANDAR PELAYANAN**  
**PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**  
**KABUPATEN TANAH LAUT**

**KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**  
**KABUPATEN TANAH LAUT,**

- Menimbang : a. bahwa dengan telah diundangkannya Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil maka Peraturan Bupati Tanah Laut Nomor 29 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Laut sudah tidak relevan dan tidak lagi mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Laut tentang Standar Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Laut;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1965 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II Tanah Laut, Daerah Tingkat II Tapin dan Daerah Tingkat II Tabalong (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1965 Nomor 51, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2756) dengan mengubah Undang-Undang Nomor 27 Tahun 1959 tentang Penetapan Undang-Undang Darurat Nomor 3 Tahun 1953 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II di Kalimantan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1953 Nomor 9) sebagai Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1959 Nomor 72, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1820);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234);

4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
5. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
7. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 184);
8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 104 Tahun 2019 tentang Pendokumentasian Administrasi Kependudukan;
9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;
10. Peraturan Daerah Kabupaten Tanah Laut Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Tanah Laut Tahun 2016 Nomor 6, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Tanah Laut Nomor 25);

**MEMUTUSKAN :**

- Menetapkan :
- KESATU** : Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Laut tentang Standar Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Laut.
- KEDUA** : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud Diktum KESATU meliputi ruang lingkup jenis layanan yaitu :
1. pelayanan penerbitan Kartu Keluarga (KK Baru, KK Perbaikan Data, KK Hilang/Rusak);
  2. pelayanan penerbitan KK Kedatangan (Pindah Datang);
  3. pelayanan Perekaman KTP-el dan Penerbitan KTP-el;
  4. pelayanan Penerbitan KTP-el Pindah Datang, KTP-el Perubahan Data, KTP-el perpanjangan Bagi Penduduk Orang Asing yang memiliki izin tinggal tetap, KTP-el karena hilang atau rusak, dan penerbitan KTP-el luar domisili;
  5. pelayanan penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA);

6. pelayanan penerbitan surat keterangan pindah;
7. pelayanan penerbitan surat keterangan tinggal terbatas WNA (SKTT);
8. pelayanan penerbitan Akta Kelahiran bagi penduduk, WNI yang tinggal di luar wilayah RI dan WNA (orang asing);
9. pelayanan penerbitan dokumen kependudukan Penduduk Rentan;
10. pelayanan penerbitan Dokumen Kependudukan Penduduk Non Permanen;
11. pelayanan penerbitan Surat Keterangan Penduduk Datang dari Luar Negeri (SKDLN);
12. pelayanan penerbitan Surat Keterangan Pindah Penduduk ke Luar Negeri (SKPLN);
13. pelayanan penerbitan Akta Kematian;
14. pelayanan penerbitan Akta Perceraian;
15. pelayanan penerbitan Akta Perkawinan;
16. pelayanan penerbitan Perubahan Akta Kelahiran;
17. pelayanan penerbitan Akta Pengakuan Anak;
18. pelayanan penerbitan Akta Pengangkatan Anak;
19. pelayanan penerbitan Akta Pengesahan Anak;
20. pelayanan Pembatalan Akta;
21. pelayanan penerbitan pencatatan Pembatalan Perkawinan;
22. pelayanan penerbitan pencatatan Pembatalan Perceraian;
23. pelayanan penerbitan pencatatan Perubahan Status Kewarganegaraan;
24. pelayanan penerbitan pencatatan Peristiwa Penting Lainnya;
25. pelayanan Legalisasi Akta Pencatatan Sipil, KK yang Belum TTE.

KETIGA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud diktum KEDUA dapat dilakukan juga melalui Aplikasi SILAKAS yang bisa di download/ unduh pada Playstore dan VIA Whatsapp.

KEEMPAT : Standar Pelayanan tersebut meliputi 2 (dua) komponen antara lain :

- a. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery) meliputi :
  1. Persyaratan pelayanan;
  2. Sistem, mekanisme dan prosedur;
  3. Jangka waktu pelayanan;
  4. Biaya/tarif;
  5. Produk pelayanan;
  6. Penanganan pengaduan, saran dan masukan.
- b. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (Manufacturing) meliputi :
  1. Dasar hukum;
  2. Sarana, prasarana/fasilitas;
  3. Kompetensi pelaksana;
  4. Pengawasan internal;

5. Jumlah pelaksana;
6. Jaminan pelayanan;
7. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan; dan
8. Evaluasi kinerja pelaksana.

KELIMA : Keputusan ini berlaku pada tanggal di tetapkan dan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan maka akan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Pelaihari  
pada tanggal 09 Nopember 2020  
KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN TANAH LAUT,



Hj. NORHAYATI, SH  
NIP. 19621109 199203 2 006

LAMPIRAN KEPUTUSAN KEPALA DINAS  
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN TANAH LAUT

NOMOR : 800/48/Disdukcapil/2020

TANGGAL : 09 Nopember 2020

**1. Standar Pelayanan Penerbitan KK (KK Baru, KK Perbaikan Data, dan KK Hilang atau Rusak ) bagi Penduduk WNI maupun Penduduk Orang Asing.**

**A. Yang terkait dengan proses dalam penyampaian pelayanan (service Delivery) yaitu :**

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Mengisi formulir permohonan sesuai dengan KK yang diperlukan (formulir f-1.15, f-1.16).</li> <li>b. Kartu Keluarga asli yang lama;</li> <li>c. Fc. buku nikah/akta perkawinan/kutipan akta perceraian;</li> <li>d. Surat Keterangan /bukti perubahan Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting dari rumah sakit/Puskesmas/Kelurahan dan Desa;</li> <li>e. Fc. akta kelahiran/ijazah terakhir;</li> <li>f. KTP-el asli yang lama;</li> <li>g. Surat Keterangan Pindah/surat keterangan pindah datang bagi Penduduk yang pindah dalam wilayah Negara RI/ WNI yang datang dari luar wilayah Negara RI;</li> <li>h. Surat keterangan pengganti tanda identitas bagi Penduduk rentan Administrasi Kependudukan;</li> <li>i. Petikan Keputusan Presiden ttg pewarganegaraan atau Petikan Keputusan Menteri urusan Pemerintahan dibidang Hukum tentang perubahan status pewarganegaraan;</li> <li>j. Izin tinggal tetap bagi orang Asing;</li> <li>k. Surat keterangan hilang Kartu Keluargadari Kepolisian atau KK yang rusak;</li> </ul>
2.	Sistem mekanisme dan prosedur	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas Front Office ( FO ) menerima, meneliti dan mengumpulkan kelengkapan berkas permohonan Kartu Keluarga dan diserahkan ke Verifikator;</li> <li>2. Verifikator ( Kasi ) melakukan verifikasi dokumen , kemudian menyerahkan kepada Operator</li> <li>3. Operator melakukan entry/ proses pembuatan Kartu Keluarga;</li> </ul>

		<p>4. Operator menyerahkan dokumen kepada Pejabat yang berwenang secara system;</p> <p>5. Pejabat yang berwenang (Kasi) mengajukan persetujuan untuk Tanda Tangan Elektronik kepada Kepala Dinas;</p> <p>6. Kepala Dinas melakukan penandatanganan Elektronik (TTE)</p> <p>7. Petugas loket menyerahkan KK kepada Pemohon.</p>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) hari kerja selama tidak ada gangguan teknis
4.	Biaya/ Tarif	Rp. 0,-/ Tidak dikenakan biaya (gratis)
5.	Produk pelayanan	<b>Penerbitan Kartu Keluarga (KK Baru, KK Perbaikan Data dan KK karena hilang atau rusak) bagi penduduk WNI maupun penduduk orang asing</b>
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<p>1. Secara elektronik melalui Website Dinas <a href="http://www.dukcapil.tanahlautkab.go.id">www.dukcapil.tanahlautkab.go.id</a>, WA, atau secara tertulis dimasukkan dalam kotak pengaduan/ saran atau diserahkan langsung ke Petugas/ Pejabat yang menangani pengaduan</p> <p>2. Secara lisan langsung disampaikan kepada pejabat yang membidangi atau disampaikan melalui nomor 082157212802/ WA 082157212802.</p> <p>3. Segala pengaduan wajib ditindaklanjuti oleh Kasi dan Kabid yang berwenang.</p>

**B. yang terkait dengan proses dalam pengelolaan pelayanan (Manufactuirng) yaitu :**

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<p>1. Undang- undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang perubahan Undang- undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.</p> <p>2. Undang undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ( Lembaran Negara RI Tahun 2009 Nomor 112);</p> <p>3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ( Lembaran Negara RI tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);</p>

		<p>4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</p> <p>5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 1 Tahun 2014 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah ( Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 32); dan</p> <p>6. Peraturan Daerah Kabupaten Tanah Laut Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pembentukan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Tanah Laut) tahun 2016 Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Tanah Laut Nomor 25.</p>
2.	Sarana, prasarana/ fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang tunggu;</li> <li>2. Buku register;</li> <li>3. Komputer, Printer dan Jaringan;</li> <li>4. AC/pendingin ruangan;</li> <li>5. TV;</li> <li>6. Antrian Elektronik;</li> <li>7. Banner;</li> <li>8. Jaringan Wifi;</li> <li>9. Running text;</li> <li>10. Pojok bermain;</li> <li>11. Toilet Umum dan penyandang disabilitas;</li> <li>12. Ruang laktasi;</li> <li>13. Kursi roda;</li> <li>14. Hotspot Area;</li> <li>15. Loker khusus disabilitas;</li> <li>16. Kotak saran dan pengaduan; dan</li> <li>17. Mushola.</li> </ol>
3.	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Minimal DIII;</li> <li>2. Berpenampilan menarik ( senyum, salam, sapa, sopan dan santun);</li> <li>3. Memiliki pengetahuan tentang perundang undangan;</li> <li>4. Mampu berkomunikasi dengan baik secara lisan maupun secara tertulis;</li> <li>5. Memiliki kemampuan kerjasama Tim;</li> <li>6. Mampu mengoperasikan computer;</li> <li>7. Memahami penggunaan Aplikasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan ( SIAK ).</li> </ol>
4.	Pengawasan Internal	Secara langsung dilaksanakan berjenjang oleh atasan langsung hingga Kepala Dinas
5.	Jumlah pelaksana	5 (lima) orang
6.	Jaminan pelayanan	1. Sepanjang segala persyaratan teknis dan administratif terpenuhi, pelayanan dapat

		<p>diberikan sesuai standar kualitas pelayanan prima.</p> <p>2. Pemohon dapat meminta perbaikan atas produk layanan yang tidak memuaskan.</p>
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<p>1. Produk layanan dipastikan menggunakan material yang aman sesuai dengan Standar dari Permendagri Nomor 19 Tahun 2010 dan Permendagri Nomor 118 Tahun 2017.</p> <p>2. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan bebas dari pungutan liar (pungli) untuk semua penerbitan dokumen kependudukan</p>
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<p>1. Evaluasi dilakukan secara berkala minimal setiap 6 (enam) bulan sekali melalui survey kepuasan masyarakat (SKM).</p> <p>2. Evaluasi internal dilakukan melalui rapat internal dipimpin Kepala Dinas minimal setiap 1 (satu) bulan sekali.</p>

## 2. Standar Pelayanan Penerbitan KK Kedatangan (pindah datang)

### A. Yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery) yaitu :

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<p>a. Surat keterangan Pindah dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dari Daerah asal.</p> <p>b. Menyerahkan KTP-el asli.</p> <p>c. Surat pernyataan Kepala Keluarga yang ditumpangi untuk WNI yang kedatangannya menumpang Kartu Keluarga.</p> <p>d. Menyerahkan Kartu Keluarga asli yang ditumpangi.</p>
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur  CEK : ARSIP BY ELEKTRONIK	<p>1. Petugas Front Office (FO) menerima, meneliti dan mengumpulkan kelengkapan berkas permohonan KK Kedatangan dan diserahkan ke Verifikator;</p> <p>2. Verifikator ( Kasi ) melakukan verifikasi dokumen, kemudian menyerahkan kepada Operator</p> <p>3. Operator melakukan entry/ proses pembuatan Kartu Keluarga Kedatangan dan pengarsipan secara elektronik;</p> <p>4. Operator menyerahkan dokumen kepada Pejabat yang berwenang secara by system;</p> <p>5. Pejabat yang berwenang (Kasi) mengajukan persetujuan untuk Tanda Tangan Elektronik kepada Kepala Dinas;</p>

		6. Kepala Dinas melakukan penandatanganan Elektronik (TTE) 7. Petugas loket menyerahkan KK kepada Pemohon
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) hari kerja selama tidak ada gangguan teknis
4.	Biaya	Rp. 0,-/ Tidak dikenakan biaya (gratis)
5.	Produk pelayanan	<b>Penerbitan KK Kedatangan (pindah datang).</b>
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Secara elektronik melalui website Dinas Dukpencapil,WA maupun secara tertulis melalui kotak pengaduan/ saran atau diserahkan langsung ke Petugas/ Pejabat; 2. Secara lisan langsung disampaikan kepada pejabat yang membidangi atau menghubungi nomor telpon 082157212802; 3. Segala pengaduan wajib ditindaklanjuti oleh Kabid dan Kasi yang berwenang.

**B. yang terkait dengan proses dalam pengelolaan pelayanan (Manufacturing) yaitu :**

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar hukum	1. Undang- undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang perubahan Undang- undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. 2. Undang undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ( Lembaran Negara RI Tahun 2009 Nomor 112); 3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ( Lembaran Negara RI tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357); 4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 1 Tahun 2014 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah ( Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 32); dan 6. Peraturan Daerah Kabupaten Tanah Laut Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pembentukan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Tanah Laut) tahun 2016

		Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Tanah Laut Nomor 25.
2.	Sarana, prasarana/ fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang tunggu;</li> <li>2. Buku register;</li> <li>3. Banner;</li> <li>4. Antrian Elektronik;</li> <li>5. Komputer, Printer dan Jaringan;</li> <li>6. AC/pendingin ruangan;</li> <li>7. TV, Kursi Tunggu;</li> <li>8. Running text;</li> <li>9. Pojok bermain;</li> <li>10. Jaringan Wifi;</li> <li>11. Toilet Umum dan penyandang disabilitas;</li> <li>12. Ruang laktasi;</li> <li>13. Kursi roda;</li> <li>14. Jalur RAM;</li> <li>15. Loket khusus disabilitas;</li> </ol>
3.	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Minimal DIII;</li> <li>2. Berpenampilan menarik ( senyum, salam, sapa, sopan dan santun);</li> <li>3. Memiliki pengetahuan tentang perundang undangan;</li> <li>4. Mampu berkomunikasi dengan baik secara lisan maupun secara tertulis;</li> <li>5. Memiliki kemampuan kerjasama Tim;</li> <li>6. Mampu mengoperasikan computer;</li> <li>7. Memahami penggunaan Aplikasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan ( SIAK ).</li> </ol>
4.	Pengawasan Internal	Secara langsung dilaksanakan berjenjang oleh atasan langsung hingga Kepala Dinas
5.	Jumlah pelaksana	5 (lima) orang
6.	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sepanjang segala persyaratan teknis dan administratif terpenuhi, pelayanan dapat diberikan sesuai standar kualitas pelayanan prima</li> <li>2. Pemohon dapat meminta perbaikan atas produk layanan yang tidak memuaskan.</li> </ol>
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Produk layanan dipastikan menggunakan material yang aman sesuai dengan Standar dari Permendagri Nomor 19 Tahun 2010 dan Permendagri Nomor 118 Tahun 2017.

		2. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan bebas dari pungutan liar (pungli) untuk semua penerbitan dokumen kependudukan
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Evaluasi dilakukan secara berkala minimal setiap 6 (enam) bulan sekali melalui survey kepuasan masyarakat (SKM). 2. Evaluasi internal dilakukan melalui rapat internal dipimpin Kepala Dinas minimal setiap 1 (satu) bulan sekali.

### 3. Standar Pelayanan Perekaman KTP-el dan Penerbitan KTP-el

#### A. Yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service Delivery) yaitu :

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	a. Terdaftar dalam database; b. Usia 17 tahun; c. Fc. Kartu Keluarga.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Petugas loket memeriksa data pemohon yang tercantum dalam Kartu Keluarga; 2. Petugas loket melakukan perekaman data KTP-el dengan proses Foto, sidik jari, iris mata, tanda tangan dan mengirim data perekaman KTP-el melalui server kepusat data Kemendagri; 3. Petugas loket memberikan resi kepada pemohon KTP-el apabila KTP-el belum bisa dicetak sebagai bukti pengambilan apabila KTP-el sudah selesai; 4. Operator melaksanakan pencetakan KTP-el dan melakukan pengarsipan secara elektronik, kemudian diserahkan ke Petugas Loket;
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) hari kerja selama tidak ada gangguan teknis
4.	Biaya/ Tarif	Rp. 0,-/ Tidak dikenakan biaya (gratis)
5.	Produk pelayanan	<b>Perekaman KTP-el dan Penerbitan KTP -el</b>
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Secara elektronik melalui website dinas : <a href="http://www.dukcapil.tanahlautkab.go.id">www.dukcapil.tanahlautkab.go.id</a> , WA (082157212802), secara tertulis melalui kotak pengaduan/ saran atau diserahkan langsung ke Petugas/ Pejabat; 2. Secara lisan langsung disampaikan kepada Pejabat yang membidangi atau disampaikan melalui nomor 082157212802 /WA 082157212802. 3. Segala pengaduan wajib ditindaklanjuti oleh Kabid dan Kasi yang berwenang.

B. yang terkait dengan proses dalam pengelolaan pelayanan (Manufacturing) yaitu :

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang- undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang perubahan Undang- undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.</li> <li>2. Undang undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ( Lembaran Negara RI Tahun 2009 Nomor 112);</li> <li>3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ( Lembaran Negara RI tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);</li> <li>4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</li> <li>5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 1 Tahun 2014 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah ( Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 32); dan</li> <li>6. Peraturan Daerah Kabupaten Tanah Laut Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pembentukan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Tanah Laut) tahun 2016 Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Tanah Laut Nomor 25.</li> </ol>
2.	Sarana, prasarana/ fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang tunggu;</li> <li>2. Buku register;</li> <li>3. Banner;</li> <li>4. Antrian Elektronik;</li> <li>5. Komputer, Printer dan Jaringan;</li> <li>6. AC/pendingin ruangan;</li> <li>7. TV, Kursi Tunggu;</li> <li>8. Running text;</li> <li>9. Pojok bermain;</li> <li>10. Jaringan Wifi;</li> <li>11. Toilet Umum dan penyandang disabilitas;</li> <li>12. Ruang laktasi;</li> <li>13. Kursi roda;</li> <li>14. Jalur RAM;</li> <li>15. Loker khusus disabilitas;</li> </ol>

3.	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Minimal DIII;</li> <li>2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun);</li> <li>3. Memiliki pengetahuan tentang perundang undangan;</li> <li>4. Mampu berkomunikasi dengan baik secara lisan maupun secara tertulis;</li> <li>5. Memiliki kemampuan kerjasama Tim;</li> <li>6. Mampu mengoperasikan computer; dan</li> <li>7. Memahami penggunaan Aplikasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan</li> </ol>
4.	Pengawasan Internal	Secara langsung dilaksanakan berjenjang oleh atasan langsung hingga Kepala Dinas.
5.	Jumlah pelaksana	5 (lima) orang
6.	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sepanjang segala persyaratan teknis dan administratif terpenuhi, pelayanan dapat diberikan sesuai standar kualitas pelayanan prima.</li> <li>2. Pemohon dapat meminta perbaikan atas produk layanan yang tidak memuaskan.</li> </ol>
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Produk layanan dipastikan menggunakan material yang aman sesuai dengan Standar dari Permendagri Nomor 19 Tahun 2010 dan Permendagri Nomor 118 Tahun 2017.</li> <li>2. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan bebas dari pungutan liar (pungli) untuk semua penerbitan dokumen kependudukan</li> </ol>
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi dilakukan secara berkala minimal setiap 6 (enam) bulan sekali melalui survey kepuasan masyarakat (SKM).</li> <li>2. Evaluasi internal dilakukan melalui rapat internal dipimpin Kepala Dinas minimal setiap 1 (satu) bulan sekali.</li> </ol>

**4. Standar Pelayanan Penerbitan KTP-el terdiri atas (KTP-el pindah datang, KTP-el perubahan data, KTP-el perpanjangan bagi Penduduk Orang Asing yang memiliki izin tinggal tetap, hilang atau rusak, dan penerbitan KTP-el luar domisili).**

**A. Yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service Delivery) yaitu :**

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. KTP-el asli yang lama;</li> <li>b. Fc Kartu Keluarga yang sudah berubah elemen datanya;</li> <li>c. Surat keterangan pindah dari daerah asal;</li> <li>d. Surat keterangan pindah dari perwakilan</li> </ol>

		RI; e. Dokumen perjalanan; f. Kartu izin tinggal tetap; g. Surat keterangan pindah dari daerah asal/ surat keterangan pindah dari perwakilan RI; h. Surat keterangan hilang dari Kepolisian; i. Tidak melakukan perubahan data Penduduk bagi yang luar domisili.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Petugas front office memeriksa data pemohon yang tercantum dalam Kartu Keluarga kemudian menyerahkan Petugas verifikator; 2. Verifikator melakukan verifikasi terhadap dokumen kemudian diserahkan pada Operator; 3. Operator melakukan entry dan pengarsipan secara elektronik/ digital kemudian dilakukan penerbitan KTP-el dan diserahkan kepada Petugas Loker; 4. Petugas loket menyerahkan KTP-el kepada Pemohon; 5. Pemohon KTP-el mengisi buku bukti telah menerima KTP-el.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) hari kerja selama tidak ada gangguan teknis
4.	Biaya/ Tarif	Rp. 0,-/ Tidak dikenakan biaya (gratis)
5.	Produk pelayanan	<b>Penerbitan KTP-el terdiri atas(KTP-el pindah datang, KTP-el perubahan data, KTP-el Perpanjangan bagi Orang Asing, KTP-el pengganti yang hilang atau rusak dan KTP-el cetak luar domisili).</b>
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Secara elektronik melalui website dinas : <a href="http://www.dukcapil.tanahlautkab.go.id">www.dukcapil.tanahlautkab.go.id</a> , WA (082157212802), secara tertulis melalui kotak pengaduan/ saran atau diserahkan langsung ke Petugas/ Pejabat; 2. Secara lisan langsung disampaikan kepada Pejabat yang membidangi atau disampaikan melalui nomor HP 082157212802. 3. Segala pengaduan wajib ditindaklanjuti oleh Kabid dan Kasi yang berwenang.

**B. yang terkait dengan proses dalam pengelolaan pelayanan (Manufacturing) yaitu :**

NO.	KOMPONEN	URAIAN
-----	----------	--------

1.	Dasar hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang- undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang perubahan Undang- undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.</li> <li>2. Undang undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ( Lembaran Negara RI Tahun 2009 Nomor 112);</li> <li>3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ( Lembaran Negara RI tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);</li> <li>4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</li> <li>5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 1 Tahun 2014 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah ( Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 32); dan</li> <li>6. Peraturan Daerah Kabupaten Tanah Laut Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pembentukan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Tanah Laut) tahun 2016 Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Tanah Laut Nomor 25.</li> </ol>
2.	Sarana, prasarana/ fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang tunggu;</li> <li>2. Buku register;</li> <li>3. Komputer, Printer dan Jaringan;</li> <li>4. Antrian Elektronik;</li> <li>5. AC/pendingin ruangan;</li> <li>6. Banner;</li> <li>7. Running text;</li> <li>8. Jaringan wifi;</li> <li>9. TV;</li> <li>10. Pojok bermain;</li> <li>11. Toilet Umum dan penyandang disabilitas;</li> <li>12. Ruang laktasi;</li> <li>13. Kursi roda;</li> <li>14. Hotspot Area;</li> <li>15. Loker khusus disabilitas;</li> <li>16. Kotak saran dan pengaduan; dan</li> <li>17. Mushola.</li> </ol>

3.	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Minimal DIII;</li> <li>2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun);</li> <li>3. Memiliki pengetahuan tentang perundang undangan;</li> <li>4. Mampu berkomunikasi dengan baik secara lisan maupun secara tertulis;</li> <li>5. Memiliki kemampuan kerjasama Tim;</li> <li>6. Mampu mengoperasikan computer; dan</li> <li>7. Memahami penggunaan Aplikasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan</li> </ol>
4.	Pengawasan Internal	Secara langsung dilaksanakan berjenjang oleh atasan langsung hingga Kepala Dinas.
5.	Jumlah pelaksana	2 (dua) orang
6.	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sepanjang segala persyaratan teknis dan administratif terpenuhi, pelayanan dapat diberikan sesuai standar kualitas pelayanan prima.</li> <li>2. Pemohon dapat meminta perbaikan atas produk layanan yang tidak memuaskan.</li> </ol>
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Produk layanan dipastikan menggunakan material yang aman sesuai dengan Standar dari Permendagri Nomor 19 Tahun 2010 dan Permendagri Nomor 118 Tahun 2017.</li> <li>2. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan bebas dari pungutan liar (pungli) untuk semua</li> </ol>
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi dilakukan secara berkala minimal setiap 6 (enam) bulan sekali melalui survey kepuasan masyarakat (SKM).</li> <li>2. Evaluasi internal dilakukan melalui rapat internal dipimpin Kepala Dinas minimal setiap 1 (satu) bulan sekali.</li> </ol>

### 5. Standar Pelayanan Penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA)

#### A. Yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery) yaitu :

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Foto Copy KTP- el orang tua;</li> <li>b. Foto Copy Kartu Keluarga;</li> <li>c. Foto Copy Akta Kelahiran anak;</li> <li>d. Pas Photo anak uk. 2x3 untuk yang berusia diatas 5 tahun;</li> </ol>
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas Front Office menerima, memeriksa/ meneliti dan mengumpulkan kelengkapan berkas pemohon Kartu Identitas Anak (KIA) kemudian diserahkan kepada Verifikator (</li> </ol>

		<p>Kasi)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Verifikator melakukan verifikasi dokumen kemudian diserahkan kepada Operator;</li> <li>3. Petugas Operator melakukan entry data Kartu Identitas Anak (KIA) sekaligus melakukan pengarsipan secara elektronik dan kemudian diproses untuk dicetak.</li> <li>4. Petugas loket menyerahkan Kartu Identitas Anak (KIA) yang sudah selesai.</li> <li>5. Pemohon Kartu Identitas Anak (KIA) mengisi buku bukti telah menerima Kartu Identitas Anak (KIA).</li> </ol>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) hari kerja selama tidak ada gangguan teknis;
4.	Biaya	Rp. 0,-/ Tidak dikenakan biaya (gratis)
5.	Produk pelayanan	<b>Penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA)</b>
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Secara elektronik melalui website dinas : <a href="http://www.dukcapil.tanahlautkab.go.id">www.dukcapil.tanahlautkab.go.id</a>, WA (082157212802), secara tertulis melalui kotak pengaduan/ saran atau diserahkan langsung ke Petugas/ Pejabat;</li> <li>2. Secara lisan langsung disampaikan kepada Pejabat yang membidangi atau disampaikan melalui nomor telepon ( 082157212802)</li> <li>3. Segala pengaduan wajib ditindaklanjuti oleh Kabid dan Kasi yang berwenang.</li> </ol>

**B. yang terkait dengan proses dalam pengelolaan pelayanan (Manufacturing) yaitu :**

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang- undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang perubahan Undang- undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.</li> <li>2. Undang undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ( Lembaran Negara RI Tahun 2009 Nomor 112);</li> <li>3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ( Lembaran Negara RI tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);</li> <li>4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran</li> </ol>

		<p>Penduduk dan Pencatatan Sipil;</p> <p>5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 1 Tahun 2014 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah ( Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 32); dan</p> <p>6. Peraturan Daerah Kabupaten Tanah Laut Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pembentukan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Tanah Laut) tahun 2016 Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Tanah Laut Nomor 25.</p>
2.	Sarana, prasarana/ fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang tunggu;</li> <li>2. Buku register;</li> <li>3. Komputer, Printer dan Jaringan;</li> <li>4. Antrian Elektronik;</li> <li>5. AC/pendingin ruangan;</li> <li>6. TV;</li> <li>7. Banner;</li> <li>8. Jaringan Wifi;</li> <li>9. Running Text;</li> <li>10. Pojok bermain;</li> <li>11. Toilet Umum dan penyandang disabilitas;</li> <li>12. Ruang laktasi;</li> <li>13. Kursi roda;</li> <li>14. Hotspot Area;</li> <li>15. Loket khusus disabilitas;</li> <li>16. Kotak saran dan pengaduan; dan</li> <li>17. Mushola.</li> </ol>
3.	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Minimal DIII;</li> <li>2. Berpenampilan menarik ( senyum, salam, sapa, sopan dan santun);</li> <li>3. Memiliki pengetahuan tentang perundang undangan;</li> <li>4. Mampu berkomunikasi dengan baik secara lisan maupun secara tertulis;</li> <li>5. Memiliki kemampuan kerjasama Tim;</li> <li>6. Mampu mengoperasikan computer; dan</li> <li>7. Memahami penggunaan Aplikasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK).</li> </ol>
4.	Pengawasan Internal	Secara langsung dilaksanakan berjenjang oleh atasan langsung hingga Kepala Dinas.
5.	Jumlah pelaksana	4 (empat) orang
6.	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sepanjang segala persyaratan teknis dan administratif terpenuhi, pelayanan dapat diberikan sesuai standar kualitas pelayanan prima.</li> <li>2. Pemohon dapat meminta perbaikan atas produk layanan yang tidak memuaskan.</li> </ol>

7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Produk layanan dipastikan menggunakan material yang aman sesuai dengan Standar dari Permendagri Nomor 19 Tahun 2010 dan Permendagri Nomor 118 Tahun 2017.</li> <li>2. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan bebas dari pungutan liar (pungli) untuk semua</li> </ol>
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi dilakukan secara berkala minimal setiap 6 (enam) bulan sekali melalui survey kepuasan masyarakat (SKM).</li> <li>2. Evaluasi internal dilakukan melalui rapat internal dipimpin Kepala Dinas minimal setiap 1 (satu) bulan sekali.</li> </ol>

## 6. Standar Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Pindah

### A. Yang terkait dengan proses dalam penyampaian pelayanan (Service Delivery) yaitu :

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Mengisi formulir permohonan f.1-23, f.1-25, f.1-29, f.1-34, f.1-36 (formulir khusus);</li> <li>b. Kartu Keluarga asli.</li> <li>c. Memperlihatkan KTP-el asli Pas photo ukuran 3x4 sebanyak 5 (lima) lembar.</li> </ol>
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas Front Office (FO) menerima, meneliti dan mengumpulkan kelengkapan berkas permohonan penerbitan surat keterangan pindah dan diserahkan ke verifikator;</li> <li>2. Verifikator (Kasi) melakukan verifikasi dokumen kemudian menyerahkan kepada Operator;</li> <li>3. Operator melakukan entry/ proses penerbitan Surat Keterangan Pindah sekaligus mengarsipkan secara elektronik;</li> <li>4. Kepala Dinas melakukan penandatanganan Surat Keterangan Pindah.</li> <li>5. Petugas loket menyerahkan Surat keterangan Pindah kepada Pemohon setelah dibubuhicap stempel.</li> </ol>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) hari kerja selama tidak ada gangguan teknis
4.	Biaya/ Tarif	Rp. 0,-/ Tidak dikenakan biaya (gratis)
5.	Produk pelayanan	<b>Penerbitan Surat Keterangan Pindah</b>
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Secara elektronik melalui website dinas , WA atau secara tertulis melalui kotak pengaduan/ saran atau diserahkan langsung ke Petugas/ Pejabat pengaduan</li> </ol>

		<p>masyarakat.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Secara lisan langsung kepada Pejabat yang membidangi atau disampaikan melalui nomor 082157212802 /WA 082157212802.</li> <li>3. Segala pengaduan wajib ditindaklanjuti oleh Kabid dan Kasi yang berwenang.</li> </ol>
--	--	---

**B. yang terkait dengan proses dalam pengelolaan pelayanan (Manufacturing) yaitu :**

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang- undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang perubahan Undang- undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.</li> <li>2. Undang undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ( Lembaran Negara RI Tahun 2009 Nomor 112);</li> <li>3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ( Lembaran Negara RI tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);</li> <li>4. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</li> <li>5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 1 Tahun 2014 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah ( Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 32); dan</li> <li>6. Peraturan Daerah Kabupaten Tanah Laut Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pembentukan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Tanah Laut) tahun 2016 Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Tanah Laut Nomor 25.</li> </ol>
2.	Sarana, prasarana/ fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang tunggu;</li> <li>2. Buku register;</li> <li>3. Komputer, Printer dan Jaringan;</li> <li>4. AC/pendingin ruangan;</li> <li>5. TV;</li> <li>6. Antrian Elektronik;</li> <li>7. Banner;</li> </ol>

		8. Running Text; 9. Jaringan Wifi; 10. Pojok bermain; 11. Toilet Umum dan penyandang disabilitas; 12. Ruang laktasi; 13. Kursi roda; 14. Hotspot Area; 15. Loker khusus disabilitas; 16. Kotak saran dan pengaduan; dan 17. Mushola.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Minimal DIII; 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Memiliki pengetahuan tentang perundang undangan; 4. Mampu berkomunikasi dengan baik secara lisan maupun secara tertulis; 5. Memiliki kemampuan kerjasama Tim; 6. Mampu mengoperasikan komputer; 7. Memahami penggunaan Aplikasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan
4.	Pengawasan Internal	Secara langsung dilaksanakan berjenjang oleh atasan langsung hingga Kepala Dinas
5.	Jumlah pelaksana	5 (lima) orang
6.	Jaminan pelayanan	1. Sepanjang segala persyaratan administratif terpenuhi, pelayanan dapat diberikan sesuai standar kualitas pelayanan prima 2. Pemohon dapat meminta perbaikan atas produk layanan yang tidak memuaskan.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Produk layanan dipastikan menggunakan material yang aman sesuai dengan Standar dari Permendagri Nomor 19 Tahun 2010 dan Permendagri Nomor 118 Tahun 2017. 2. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan bebas dari pungutan liar (pungli) untuk semua penerbitan dokumen kependudukan.
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Evaluasi dilakukan secara berkala minimal setiap 6 (enam) bulan sekali melalui survey kepuasan masyarakat (SKM). 2. Evaluasi internal dilakukan melalui rapat internal dipimpin Kepala Dinas minimal setiap 1 (satu) bulan sekali.

**7. Standar Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Tinggal Terbatas WNA (SKTT).**

**A. Yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery) yaitu :**

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>Mengisi form SKTT (f-1.26) yang diketahui RT dan Lurah</li> <li>Fc. Paspor, KITAS/Kitap.</li> <li>Fc. IMTA, STM dari kepolisian</li> <li>Fc. KTP-el dan KK Penjamin.</li> </ol>
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>Petugas Front Office menerima dan meneliti berkas permohonan SKTT WNA dan diserahkan kepada Verifikator (Kasi).</li> <li>Verifikator melakukan verifikasi dokumen kemudian diserahkan kepada Operator</li> <li>Operator melakukan entry data SKTT WNA dan mencetaknya kemudian mengarsipkan secara digital/ elektronik, Hasil cetakan di serahkan kepada petugas loket;</li> <li>Petugas loket menyerahkan kepada Kepala Dinas untuk di tandatangani;</li> <li>Kepala Dinas menandatangani SKTT.</li> <li>Petugas loket menyerahkan SKTT yang telah selesai kepada pemohon.</li> </ol>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) hari kerja selama tidak ada gangguan teknis.
4.	Biaya/ Tarif	Rp. 0,-/ Tidak dikenakan biaya (gratis)
5.	Produk Pelayanan	<b>Penerbitan Surat Keterangan Tinggal Terbatas WNA (SKTT).</b>
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>Secara elektronik melalui website dinas : <a href="http://www.dukcapil.tanahlautkab.go.id">www.dukcapil.tanahlautkab.go.id</a>, WA (082157212802), secara tertulis melalui kotak pengaduan/ saran atau diserahkan langsung ke Petugas/ Pejabat;</li> <li>Secara lisan langsung disampaikan kepada pejabat yang membidangi atau disampaikan melalui nomor 082157212802 /WA 082157212802.</li> <li>Segala pengaduan wajib ditindaklanjuti oleh Kabid dan Kasi yang berwenang.</li> </ol>

**B. yang terkait dengan proses dalam pengelolaan pelayanan (Manufacturing) yaitu :**

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar hukum	1. Undang- undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang perubahan Undang- undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi

		<p>Kependudukan.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Undang undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ( Lembaran Negara RI Tahun 2009 Nomor 112);</li> <li>3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ( Lembaran Negara RI tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);</li> <li>4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</li> <li>5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 1 Tahun 2014 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah ( Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 32); dan</li> <li>6. Peraturan Daerah Kabupaten Tanah Laut Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pembentukan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Tanah Laut) tahun 2016 Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Tanah Laut Nomor 25.</li> </ol>
2.	Sarana, prasarana/ fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang tunggu;</li> <li>2. Buku register;</li> <li>3. Komputer, Printer dan Jaringan;</li> <li>4. AC/pendingin ruangan;</li> <li>5. TV;</li> <li>6. Antrian Elektronik;</li> <li>7. Running Text;</li> <li>8. Banner;</li> <li>9. Jaringan Wifi;</li> <li>10. Pojok bermain;</li> <li>11. Toilet Umum dan penyandang disabilitas;</li> <li>12. Ruang laktasi;</li> <li>13. Kursi roda;</li> <li>14. Hotspot Area;</li> <li>15. Loker khusus disabilitas;</li> <li>16. Kotak saran dan pengaduan; dan</li> <li>17. Mushola.</li> </ol>
3.	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Minimal DIII;</li> <li>2. Berpenampilan menarik ( senyum, salam, sapa, sopan dan santun);</li> <li>3. Memiliki pengetahuan tentang perundang undangan;</li> <li>4. Mampu berkomunikasi dengan baik secara lisan maupun secara tertulis;</li> </ol>

		5. Memiliki kemampuan kerjasama Tim; 6. Manpu mengoperasionalkan computer; dan 7. Memahami penggunaan Aplikasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK)
4.	Pengawasan Internal	Secara langsung dilaksanakan berjenjang oleh atasan langsung hingga Kepala Dinas.
5.	Jumlah pelaksana	5 (lima) orang
6.	Jaminan pelayanan	1. Sepanjang segala persyaratan teknis dan administratif terpenuhi, pelayanan dapat diberikan sesuai standar kualitas pelayanan prima. 2. Pemohon dapat meminta perbaikan atas produk layanan yang tidak memuaskan.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Produk layanan dipastikan menggunakan material yang aman sesuai dengan Standar dari Permendagri Nomor 19 Tahun 2010 dan Permendagri Nomor 118 Tahun 2017. 2. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan bebas dari pungutan liar (pungli) untuk semua penerbitan dokumen kependudukan.
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Evaluasi dilakukan secara berkala minimal setiap 6 (enam) bulan sekali melalui survey kepuasan masyarakat (SKM). 2. Evaluasi internal dilakukan melalui rapat internal dipimpin Kepala Dinas minimal setiap 1 (satu) bulan sekali.

**8. Standar Pelayanan Penerbitan Akta Kelahiran bagi Penduduk, WNI Yang Tinggal Di Luar Wilayah RI dan WNA (Orang Asing).**

**A. Yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery) yaitu :**

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	a. Mengisi Formulir Permohonan Pencatatan Kelahiran (F2.01); b. Foto Copy Buku Nikah / kutipan akta perkawinan orang tua; c. Foto Copy KTP-el suami istri; d. Foto Copy Kartu Keluarga; e. Surat Keterangan Lahir dari Rumah Sakit, Puskesmas, Bidan; f. Dokumen Perjalanan Orang Tua; g. Surat Keterangan Pindah Luar Negeri; h. Kartu Izin Tinggal Tetap;
2.	Sistem mekanisme dan	1. Petugas Front Office (FO) menerima,

	prosedur	<p>meneliti dan mengumpulkan kelengkapan berkas permohonan Akta Kelahiran dan diserahkan ke Verifikator;</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Verifikator ( Kasi ) melakukan verifikasi dokumen , kemudian menyerahkan kepada Operator</li> <li>3. Operator melakukan entry/ proses pembuatan Akta Kelahiran dan pengarsipan secara elektronik;</li> <li>4. Operator menyerahkan dokumen kepada Pejabat yang berwenang secara by system;</li> <li>5. Pejabat yang berwenang (Kasi) mengajukan persetujuan untuk Tanda Tangan Elektronik kepada Kepala Dinas;</li> <li>6. Kepala Dinas melakukan penandatanganan Elektronik (TTE)</li> <li>7. Petugas loket menyerahkan Akta Kelahiran kepada Pemohon.</li> </ol>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) hari kerja selama tidak ada gangguan teknis
4.	Biaya/ Tarif	Rp. 0,-/ Tidak dikenakan biaya (gratis)
5.	Produk pelayanan	<b>Penerbitan Akta Kelahiran bagi Penduduk, WNI Yang Tinggal Di Luar Wilayah RI Dan WNA (Orang Asing).</b>
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Secara elektronik melalui website dinas : <a href="http://www.dukcapil.tanahlautkab.go.id">www.dukcapil.tanahlautkab.go.id</a>, WA (082157212802), secara tertulis melalui kotak pengaduan/ saran atau diserahkan langsung ke Petugas/ Pejabat;</li> <li>2. Secara lisan langsung disampaikan kepada Pejabat yang membidangi atau disampaikan melalui nomor HP 082157212802;</li> <li>3. Segala pengaduan wajib ditindaklanjuti oleh Kabid dan Kasi yang berwenang.</li> </ol>

**B. yang terkait dengan proses dalam pengelolaan pelayanan (Manufacturing) yaitu :**

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang- undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang perubahan Undang- undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.</li> <li>2. Undang undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ( Lembaran Negara RI Tahun 2009 Nomor 112);</li> <li>3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan</li> </ol>

		<p>Publik ( Lembaran Negara RI tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);</p> <p>4. 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>5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 1 Tahun 2014 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah ( Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 32); dan</p> <p>6. Peraturan Daerah Kabupaten Tanah Laut Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pembentukan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Tanah Laut) tahun 2016 Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Tanah Laut Nomor 25.</p>
2.	Sarana, prasarana/ fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang tunggu;</li> <li>2. Buku register;</li> <li>3. Komputer, Printer dan Jaringan;</li> <li>4. AC/pendingin ruangan;</li> <li>5. TV;</li> <li>6. Antrian Elektronik;</li> <li>7. Running Text;</li> <li>8. Banner;</li> <li>9. Jaringan Wifi;</li> <li>10. Pojok bermain;</li> <li>11. Toilet Umum dan penyandang disabilitas;</li> <li>12. Ruang laktasi;</li> <li>13. Kursi roda;</li> <li>14. Hotspot Area;</li> <li>15. Loker khusus disabilitas;</li> <li>16. Kotak saran dan pengaduan; dan</li> <li>17. Mushola.</li> </ol>
3.	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Minimal DIII;</li> <li>2. Berpenampilan menarik ( senyum, salam, sapa, sopan dan santun);</li> <li>3. Memiliki pengetahuan tentang perundang undangan;</li> <li>4. Mampu berkomunikasi dengan baik secara lisan maupun secara tertulis;</li> <li>5. Memiliki kemampuan kerjasama Tim;</li> <li>6. Mampu mengoperasikan komputer; dan</li> <li>7. Memahami penggunaan Aplikasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK).</li> </ol>

4.	Pengawasan Internal	Secara langsung dilaksanakan berjenjang oleh atasan langsung hingga Kepala Dinas.
5.	Jumlah pelaksana	5 (lima) orang
6.	Jaminan pelayanan	1. Sepanjang segala persyaratan teknis dan administratif terpenuhi, pelayanan dapat diberikan sesuai standar kualitas pelayanan prima. 2. Pemohon dapat meminta perbaikan atas produk layanan yang tidak memuaskan.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Produk layanan dipastikan menggunakan material yang aman sesuai dengan Standar dari Permendagri Nomor 19 Tahun 2010 dan Permendagri Nomor 118 Tahun 2017. 2. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan bebas dari pungutan liar (pungli) untuk semua
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Evaluasi dilakukan secara berkala minimal setiap 6 (enam) bulan sekali melalui survey kepuasan masyarakat (SKM). 2. Evaluasi internal dilakukan melalui rapat internal dipimpin Kepala Dinas minimal setiap 1 (satu) bulan sekali.

**9. Standar Pelayanan Penerbitan Kependudukan Penduduk Rentan.**

**A. Yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery) yaitu :**

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	a. Pengantar RT. b. KTP-el dari daerah asal. c. Fc. Kartu Keluarga. d. Surat pernyataan e. KK Penampung f. Formulir permohonan
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	1. Petugas loket menerima berkas pemohon, legalisasi Akta, Kartu Keluarga dan KTP-el 2. Kasi memeriksa dan memvalidasi berkas dari petugas loket. 3. Petugas loket menyerahkan legalisasi Akta, Kartu Keluarga dan KTP-el kepada pemohon.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	50 (lima puluh) menit
4.	Biaya/ Tarif	Rp. 0,-/ Tidak dikenakan biaya (gratis)
5.	Produk Pelayanan	<b>Penerbitan Kependudukan Penduduk Rentan</b>
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Secara elektronik melalui website dinas : <a href="http://www.dukcapil.tanahlautkab.go.id">www.dukcapil.tanahlautkab.go.id</a> , WA (082157212802), secara tertulis melalui kotak pengaduan/ saran atau diserahkan langsung ke Petugas/ Pejabat; 2. Secara lisan langsung disampaikan kepada

	pejabat yang membidangi atau disampaikan melalui nomor 082157212802 /WA 082157212802. 3. Segala pengaduan wajib ditindaklanjuti oleh Kabid dan Kasi yang berwenang.
--	--

**B. yang terkait dengan proses dalam pengelolaan pelayanan (Manufacturing) yaitu :**

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang- undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang perubahan Undang- undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.</li> <li>2. Undang undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ( Lembaran Negara RI Tahun 2009 Nomor 112);</li> <li>3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ( Lembaran Negara RI tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);</li> <li>4. 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;</li> </ol>
		<ol style="list-style-type: none"> <li>5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 1 Tahun 2014 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah ( Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 32); dan</li> <li>6. Peraturan Daerah Kabupaten Tanah Laut Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pembentukan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Tanah Laut) tahun 2016 Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Tanah Laut Nomor 25.</li> </ol>

2.	Sarana, prasarana/ fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang tunggu;</li> <li>2. Buku register;</li> <li>3. Komputer, Printer dan Jaringan;</li> <li>4. AC/pendingin ruangan;</li> <li>5. TV;</li> <li>6. Antrian Elektronik;</li> <li>7. Banner;</li> <li>8. Jaringan Wifi;</li> <li>9. Running text;</li> <li>10. Pojok bermain;</li> <li>11. Toilet Umum dan penyandang disabilitas;</li> <li>12. Ruang laktasi;</li> <li>13. Kursi roda;</li> <li>14. Hotspot Area;</li> <li>15. Loker khusus disabilitas;</li> <li>16. Kotak saran dan pengaduan; dan</li> <li>17. Mushola.</li> </ol>
3.	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Minimal DIII;</li> <li>2. Berpenampilan menarik ( senyum, salam, sapa, sopan dan santun);</li> <li>3. Memiliki pengetahuan tentang perundang undangan;</li> <li>4. Mampu berkomunikasi dengan baik secara lisan maupun secara tertulis;</li> <li>5. Memiliki kemampuan kerjasama Tim;</li> <li>6. Mampu mengoperasikan komputer; dan</li> <li>7. Memahami penggunaan Aplikasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK).</li> </ol>
4.	Pengawasan Internal	Secara langsung dilaksanakan berjenjang oleh atasan langsung hingga Kepala Dinas.
5.	Jumlah pelaksana	4 (empat) orang
6.	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sepanjang segala persyaratan teknis dan administratif terpenuhi, pelayanan dapat diberikan sesuai standar kualitas pelayanan prima.</li> <li>2. Pemohon dapat meminta perbaikan atas produk layanan yang tidak memuaskan.</li> </ol>
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Produk layanan dipastikan menggunakan material yang aman sesuai dengan Standar dari Permendagri Nomor 19 Tahun 2010 dan Permendagri Nomor 118 Tahun 2017.</li> <li>2. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan bebas dari pungutan liar (pungli) untuk semua penerbitan dokumen kependudukan.</li> </ol>
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi dilakukan secara berkala minimal setiap 6 (enam) bulan sekali melalui survey kepuasan masyarakat (SKM).</li> <li>2. Evaluasi internal dilakukan melalui rapat internal dipimpin Kepala Dinas minimal setiap 1 (satu) bulan sekali.</li> </ol>

10. Standar Pelayanan Penerbitan Dokumen Kependudukan Penduduk Non Permanen.

A. Yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery) yaitu :

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengantar RT.</li> <li>2. KTP-el dari daerah asal.</li> <li>3. Fc. Kartu Keluarga.</li> <li>4. Surat pernyataan</li> <li>5. KK Penampung</li> <li>6. Formulir permohonan</li> </ol>
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas loket menerima berkas pemohon, legalisasi Akta, Kartu Keluarga dan KTP-el</li> <li>2. Kasi memeriksa dan memvalidasi berkas dari petugas loket.</li> <li>3. Petugas loket menyerahkan legalisasi Akta, Kartu Keluarga dan KTP-el kepada pemohon.</li> </ol>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	50 (lima puluh) menit
4.	Biaya/ Tarif	Rp. 0,-/ Tidak dikenakan biaya (gratis)
5.	Produk Pelayanan	<b>Penerbitan Dokumen Kependudukan Penduduk Non Permanen.</b>
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Secara elektronik melalui website dinas : <a href="http://www.dukcapil.tanahlautkab.go.id">www.dukcapil.tanahlautkab.go.id</a>, WA (082157212802), secara tertulis melalui kotak pengaduan/ saran atau diserahkan langsung ke Petugas/ Pejabat;</li> <li>2. Secara lisan langsung disampaikan kepada pejabat yang membidangi atau disampaikan melalui nomor 082157212802 /WA 082157212802.</li> <li>3. Segala pengaduan wajib ditindaklanjuti oleh Kabid dan Kasi yang berwenang.</li> </ol>

C. yang terkait dengan proses dalam pengelolaan pelayanan (Manufacturing) yaitu :

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang- undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang perubahan Undang- undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.</li> <li>2. Undang undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ( Lembaran Negara RI Tahun 2009 Nomor 112);</li> <li>3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ( Lembaran Negara RI tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);</li> <li>4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108</li> </ol>

		<p>Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</p> <p>5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 1 Tahun 2014 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah ( Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 32); dan</p> <p>6. Peraturan Daerah Kabupaten Tanah Laut Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pembentukan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Tanah Laut) tahun 2016 Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Tanah Laut Nomor 25.</p>
2.	Sarana, prasarana/ fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang tunggu;</li> <li>2. Buku register;</li> <li>3. Komputer, Printer dan Jaringan;</li> <li>4. AC/pendingin ruangan;</li> <li>5. TV;</li> <li>6. Antrian Elektronik;</li> <li>7. Banner;</li> <li>8. Jaringan Wifi;</li> <li>9. Running text;</li> <li>10. Pojok bermain;</li> <li>11. Toilet Umum dan penyandang disabilitas;</li> <li>12. Ruang laktasi;</li> <li>13. Kursi roda;</li> <li>14. Hotspot Area;</li> <li>15. Loker khusus disabilitas;</li> <li>16. Kotak saran dan pengaduan; dan</li> <li>17. Mushola.</li> </ol>
3.	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Minimal DIII;</li> <li>2. Berpenampilan menarik ( senyum, salam, sapa, sopan dan santun);</li> <li>3. Memiliki pengetahuan tentang perundang undangan;</li> <li>4. Mampu berkomunikasi dengan baik secara lisan maupun secara tertulis;</li> <li>5. Memiliki kemampuan kerjasama Tim;</li> <li>6. Mampu mengoperasikan komputer; dan</li> <li>7. Memahami penggunaan Aplikasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK).</li> </ol>
4.	Pengawasan Internal	Secara langsung dilaksanakan berjenjang oleh atasan langsung hingga Kepala Dinas.
5.	Jumlah pelaksana	4 (empat) orang
6.	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sepanjang segala persyaratan teknis dan administratif terpenuhi, pelayanan dapat diberikan sesuai standar kualitas pelayanan prima.</li> <li>2. Pemohon dapat meminta perbaikan atas produk layanan yang tidak memuaskan.</li> </ol>

7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Produk layanan dipastikan menggunakan material yang aman sesuai dengan Standar dari Permendagri Nomor 19 Tahun 2010 dan Permendagri Nomor 118 Tahun 2017.</li> <li>2. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan bebas dari pungutan liar (pungli) untuk semua penerbitan dokumen kependudukan.</li> </ol>
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>3. Evaluasi dilakukan secara berkala minimal setiap 6 (enam) bulan sekali melalui survey kepuasan masyarakat (SKM).</li> <li>4. Evaluasi internal dilakukan melalui rapat internal dipimpin Kepala Dinas minimal setiap 1 (satu) bulan sekali.</li> </ol>

**11. Standar Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Penduduk Datang Dari Luar Negeri (SKDLN).**

**A. Yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery) yaitu :**

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	a. Surat Pindah dari Luar Negeri
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas loket menerima berkas pemohon, legalisasi Akta, Kartu Keluarga dan KTP-el</li> <li>2. Kasi memeriksa dan memvalidasi berkas dari petugas loket.</li> <li>3. Petugas loket menyerahkan legalisasi Akta, Kartu Keluarga dan KTP-el kepada pemohon.</li> </ol>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	55 (lima puluh lima) menit
4.	Biaya/ Tarif	Rp. 0,-/ Tidak dikenakan biaya (gratis)
5.	Produk Pelayanan	<b>Penerbitan Surat Keterangan Penduduk Datang Dari Luar Negeri (SKDLN).</b>
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Secara elektronik melalui website dinas : <a href="http://www.dukcapil.tanahlautkab.go.id">www.dukcapil.tanahlautkab.go.id</a>, WA (082157212802), secara tertulis melalui kotak pengaduan/ saran atau diserahkan langsung ke Petugas/ Pejabat;</li> <li>2. Secara lisan langsung disampaikan kepada pejabat yang membidangi atau disampaikan melalui nomor 082157212802 /WA 082157212802.</li> <li>3. Segala pengaduan wajib ditindaklanjuti oleh Kabid dan Kasi yang berwenang.</li> </ol>

**B. yang terkait dengan proses dalam pengelolaan pelayanan (Manufacturing) yaitu :**

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar hukum	1. Undang- undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang perubahan Undang- undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi

		<p>Kependudukan.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Undang undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ( Lembaran Negara RI Tahun 2009 Nomor 112);</li> <li>3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ( Lembaran Negara RI tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);</li> <li>4. 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;</li> <li>5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 1 Tahun 2014 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah ( Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 32); dan</li> <li>6. Peraturan Daerah Kabupaten Tanah Laut Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pembentukan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Tanah Laut) tahun 2016 Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Tanah Laut Nomor 25.</li> </ol>
2.	Sarana, prasarana/ fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang tunggu;</li> <li>2. Buku register;</li> <li>3. Komputer, Printer dan Jaringan;</li> <li>4. AC/pendingin ruangan;</li> <li>5. TV;</li> <li>6. Antrian Elektronik;</li> <li>7. Banner;</li> <li>8. Jaringan Wifi;</li> <li>9. Running text;</li> <li>10. Pojok bermain;</li> <li>11. Toilet Umum dan penyandang disabilitas;</li> <li>12. Ruang laktasi;</li> <li>13. Kursi roda;</li> <li>14. Hotspot Area;</li> <li>15. Loker khusus disabilitas;</li> <li>16. Kotak saran dan pengaduan; dan</li> <li>17. Mushola.</li> </ol>
3.	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Minimal DIII;</li> <li>2. Berpenampilan menarik ( senyum, salam, sapa, sopan dan santun);</li> <li>3. Memiliki pengetahuan tentang perundang undangan;</li> <li>4. Mampu berkomunikasi dengan baik secara lisan maupun secara tertulis;</li> <li>5. Memiliki kemampuan kerjasama Tim;</li> <li>6. Mampu mengoperasikan komputer; dan</li> <li>7. Memahami penggunaan Aplikasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK).</li> </ol>
4.	Pengawasan Internal	Secara langsung dilaksanakan berjenjang oleh atasan langsung hingga Kepala Dinas.

5.	Jumlah pelaksana	4 (empat) orang
6.	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sepanjang segala persyaratan teknis dan administratif terpenuhi, pelayanan dapat diberikan sesuai standar kualitas pelayanan prima.</li> <li>2. Pemohon dapat meminta perbaikan atas produk layanan yang tidak memuaskan.</li> </ol>
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Produk layanan dipastikan menggunakan material yang aman sesuai dengan Standar dari Permendagri Nomor 19 Tahun 2010 dan Permendagri Nomor 118 Tahun 2017.</li> <li>2. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan bebas dari pungutan liar (pungli) untuk semua penerbitan dokumen kependudukan.</li> </ol>
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi dilakukan secara berkala minimal setiap 6 (enam) bulan sekali melalui survey kepuasan masyarakat (SKM).</li> <li>2. Evaluasi internal dilakukan melalui rapat internal dipimpin Kepala Dinas minimal setiap 1 (satu) bulan sekali.</li> </ol>

## 12. Standar Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Pindah Penduduk Ke Luar Negeri (SKPLN).

### A. Yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery) yaitu :

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Fc. KTP pemohon</li> <li>b. Fc. Kartu Keluarga</li> <li>c. Formulir Permohonan</li> </ol>
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas loket menerima berkas pemohon, legalisasi Akta, Kartu Keluarga dan KTP-el</li> <li>2. Kasi memeriksa dan memvalidasi berkas dari petugas loket.</li> <li>3. Petugas loket menyerahkan legalisasi Akta, Kartu Keluarga dan KTP-el kepada pemohon.</li> </ol>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	60 (enam puluh) menit
4.	Biaya/ Tarif	Rp. 0,-/ Tidak dikenakan biaya (gratis)
5.	Produk Pelayanan	<b>Penerbitan Surat Keterangan Pindah Penduduk Ke Luar Negeri (SKPLN).</b>
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Secara elektronik melalui website dinas : <a href="http://www.dukcapil.tanahlautkab.go.id">www.dukcapil.tanahlautkab.go.id</a>, WA (082157212802), secara tertulis melalui kotak pengaduan/ saran atau diserahkan langsung ke Petugas/ Pejabat;</li> <li>2. Secara lisan langsung disampaikan kepada pejabat yang membidangi atau disampaikan melalui nomor 082157212802 /WA 082157212802.</li> <li>3. Segala pengaduan wajib ditindaklanjuti oleh Kabid dan Kasi yang berwenang.</li> </ol>

**B. yang terkait dengan proses dalam pengelolaan pelayanan (Manufacturing) yaitu :**

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang- undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang perubahan Undang- undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.</li> <li>2. Undang undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ( Lembaran Negara RI Tahun 2009 Nomor 112);</li> <li>3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ( Lembaran Negara RI tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);</li> <li>4. Peraturan Menteri Dalam Neger Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</li> <li>5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 1 Tahun 2014 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah ( Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 32); dan</li> <li>6. Peraturan Daerah Kabupaten Tanah Laut Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pembentukan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Tanah Laut) tahun 2016 Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Tanah Laut Nomor 25.</li> </ol>
2.	Sarana, prasarana/ fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang tunggu;</li> <li>2. Buku register;</li> <li>3. Komputer, Printer dan Jaringan;</li> <li>4. AC/pendingin ruangan;</li> <li>5. TV;</li> <li>6. Antrian Elektronik;</li> <li>7. Banner;</li> <li>8. Jaringan Wifi;</li> <li>9. Running text;</li> <li>10. Pojok bermain;</li> <li>11. Toilet Umum dan penyandang disabilitas;</li> <li>12. Ruang laktasi;</li> <li>13. Kursi roda;</li> <li>14. Hotspot Area;</li> <li>15. Loker khusus disabilitas;</li> <li>16. Kotak saran dan pengaduan; dan</li> <li>17. Mushola.</li> </ol>
3.	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Minimal DIII;</li> <li>2. Berpenampilan menarik ( senyum, salam, sapa, sopan dan santun);</li> <li>3. Memiliki pengetahuan tentang perundang undangan;</li> </ol>

		<p>4. Mampu berkomunikasi dengan baik secara lisan maupun secara tertulis;</p> <p>5. Memiliki kemampuan kerjasama Tim;</p> <p>6. Mampu mengoperasikan komputer; dan</p> <p>7. Memahami penggunaan Aplikasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK).</p>
4.	Pengawasan Internal	Secara langsung dilaksanakan berjenjang oleh atasan langsung hingga Kepala Dinas.
5.	Jumlah pelaksana	4 (empat) orang
6.	Jaminan pelayanan	<p>1. Sepanjang segala persyaratan teknis dan administratif terpenuhi, pelayanan dapat diberikan sesuai standar kualitas pelayanan prima.</p> <p>2. Pemohon dapat meminta perbaikan atas produk layanan yang tidak memuaskan.</p>
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<p>1. Produk layanan dipastikan menggunakan material yang aman sesuai dengan Standar dari Permendagri Nomor 19 Tahun 2010 dan Permendagri Nomor 118 Tahun 2017.</p> <p>2. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan bebas dari pungutan liar (pungli) untuk semua penerbitan dokumen kependudukan.</p>
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<p>3. Evaluasi dilakukan secara berkala minimal setiap 6 (enam) bulan sekali melalui survey kepuasan masyarakat (SKM).</p> <p>4. Evaluasi internal dilakukan melalui rapat internal dipimpin Kepala Dinas minimal setiap 1 (satu) bulan sekali.</p>

### 13. Standar Pelayanan Penerbitan Akta Kematian

A. Yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery) yaitu :

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<p>a. Mengisi Formulir Permohonan Akta Kematian (F-2.28 dan F-2.29);</p> <p>b. Surat Keterangan Kematian dari Rumah Sakit/ Puskesmas/ Kelurahan/ Desa;</p> <p>c. Kartu Keluarga (asli);</p> <p>d. KTP-el yang meninggal (asli);</p>

2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas Front Office (FO) menerima, meneliti dan mengumpulkan kelengkapan berkas permohonan Akte Kematian dan diserahkan ke Verifikator;</li> <li>2. Verifikator ( Kasi ) melakukan verifikasi dokumen , kemudian menyerahkan kepada Operator;</li> <li>3. Operator melakukan entry data untuk penerbitan Akta Kematian dan mencetaknya kemudian melakukan pengarsipan secara elektronik;</li> <li>4. Operator menyerahkan dokumen kepada Petugas loket untuk di serahkan kepada Kepala Dinas;</li> <li>5. Kepala Dinas menandatangani Akta Kematian kemudian diserahkan kepada petugas loket;</li> </ol>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) hari kerja selama tidak ada gangguan teknis
4.	Biaya/ Tarif	Rp. 0,-/ Tidak dikenakan biaya (gratis)
5.	Produk pelayanan	<b>Akte Kematian;</b>
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Secara elektronik melalui website dinas : <a href="http://www.dukcapil.tanahlautkab.go.id">www.dukcapil.tanahlautkab.go.id</a>, WA (082157212802), secara tertulis melalui kotak pengaduan/ saran atau diserahkan langsung ke Petugas/ Pejabat;</li> <li>2. Secara lisan langsung disampaikan kepada Pejabat yang membidangi atau disampaikan melalui nomor 082157212802;.</li> <li>3. Segala pengaduan wajib ditindaklanjuti oleh Kabid dan Kasi yang berwenang.</li> </ol>

**B. yang terkait dengan proses dalam pengelolaan pelayanan (Manufacturing) yaitu :**

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang- undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang perubahan Undang- undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.</li> <li>2. Undang undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ( Lembaran Negara RI Tahun 2009 Nomor 112);</li> <li>3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ( Lembaran Negara RI tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara</li> </ol>

		<p>Republik Indonesia Nomor 5357);</p> <p>4. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</p> <p>5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 1 Tahun 2014 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah ( Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 32); dan</p> <p>6. Peraturan Daerah Kabupaten Tanah Laut Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pembentukan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Tanah Laut) tahun 2016 Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Tanah Laut Nomor 25.</p>
2.	Sarana, prasarana/ fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang tunggu;</li> <li>2. Buku register;</li> <li>3. Komputer, Printer dan Jaringan;</li> <li>4. AC/pendingin ruangan;</li> <li>5. TV;</li> <li>6. Antrian Elektronik;</li> <li>7. Running Text;</li> <li>8. Banner;</li> <li>9. Jaringan Wifi;</li> <li>10. Pojok bermain;</li> <li>11. Toilet Umum dan penyandang disabilitas;</li> <li>12. Ruang laktasi;</li> <li>13. Kursi roda;</li> <li>14. Hotspot Area;</li> <li>15. Loker khusus disabilitas;</li> <li>16. Kotak saran dan pengaduan; dan</li> <li>17. Mushola.</li> </ol>
3.	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Minimal DIII;</li> <li>2. Berpenampilan menarik ( senyum, salam, sapa, sopan dan santun);</li> <li>3. Memiliki pengetahuan tentang perundang undangan;</li> <li>4. Mampu berkomunikasi dengan baik secara lisan maupun secara tertulis;</li> <li>5. Memiliki kemampuan kerjasama Tim;</li> <li>6. Mampu mengoperasikan computer; dan</li> <li>7. Memahami penggunaan Aplikasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan</li> </ol>
4.	Pengawasan Internal	Secara langsung dilaksanakan berjenjang oleh atasan langsung hingga Kepala Dinas.
5.	Jumlah pelaksana	5 (lima) orang

6.	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sepanjang segala persyaratan teknis dan administratif terpenuhi, pelayanan dapat diberikan sesuai standar kualitas pelayanan prima.</li> <li>2. Pemohon dapat meminta perbaikan atas produk layanan yang tidak memuaskan.</li> </ol>
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Produk layanan dipastikan menggunakan material yang aman sesuai dengan Standar dari Permendagri Nomor 19 Tahun 2010 dan Permendagri Nomor 118 Tahun 2017.</li> <li>2. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan bebas dari pungutan liar (pungli) untuk semua penerbitan dokumen kependudukan.</li> </ol>
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi dilakukan secara berkala minimal setiap 6 (enam) bulan sekali melalui survey kepuasan masyarakat (SKM).</li> <li>2. Evaluasi internal dilakukan melalui rapat internal dipimpin Kepala Dinas minimal setiap 1 (satu) bulan sekali.</li> </ol>

#### 14. Standar Pelayanan Penerbitan Akta Perceraian

##### A. Yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery) yaitu :

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Blanko isian permohonan perceraian</li> <li>b. Fc. Putusan Pengadilan Negeri</li> <li>c. KTP-el dan KK</li> <li>d. Kutipan akta perkawinan asli kedua mempelai</li> <li>e. Surat kuasa bagi yang pengurusan melalui kuasanya dan lampiran Fc. KTP yang masih berlaku</li> </ol>
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas Front Office menerima, meneliti dan mengumpulkan berkas permohonan Akte Perceraian, Kemudian diserahkan kepada Verifikator ( Kasi);</li> <li>2. Verifikator (Kasi) melakukan verifikasi dokumen dan diserahkan kepada Operator;</li> <li>3. Operator melakukan pengentryan data dan mencetak penerbitan Kutipan Akta Perceraian dan melakukan pengarsipan secara elektronik hasil cetakan di serahkan kepada pejabat;</li> <li>4. Kepala Dinas melakukan pendandatanganan Kutipan Akta Perceraian dan di serahkan kepada petugas loket;</li> </ol>

		5. Petugas loket menyerahkan Kutipan Akta Perceraian Kepada Pemohon.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) hari kerja selama tidak ada gangguan teknis.
4.	Biaya/ Tarif	Rp. 0,-/ Tidak dikenakan biaya (gratis)
5.	Produk Pelayanan	<b>Akta Perceraian</b>
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Secara elektronik melalui website dinas : <a href="http://www.dukcapil.tanahlautkab.go.id">www.dukcapil.tanahlautkab.go.id</a>, WA (082157212802), secara tertulis melalui kotak pengaduan/ saran atau diserahkan langsung ke Petugas/ Pejabat;</li> <li>2. Secara lisan langsung disampaikan kepada Pejabat yang membidangi atau disampaikan melalui nomor 082157212802.</li> <li>3. Segala pengaduan wajib ditindaklanjuti oleh Kabid dan Kasi yang berwenang.</li> </ol>

**B. yang terkait dengan proses dalam pengelolaan pelayanan (Manufacturing) yaitu :**

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang- undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang perubahan Undang- undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.</li> <li>2. Undang undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ( Lembaran Negara RI Tahun 2009 Nomor 112);</li> <li>3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ( Lembaran Negara RI tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);</li> <li>4. 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;</li> <li>5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 1 Tahun 2014 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah ( Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 32); dan</li> <li>6. Peraturan Daerah Kabupaten Tanah Laut Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pembentukan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Tanah Laut) tahun 2016 Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten</li> </ol>

		Tanah Laut Nomor 25.
2.	Sarana, prasarana/ fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang tunggu;</li> <li>2. Buku register;</li> <li>3. Komputer, Printer dan Jaringan;</li> <li>4. AC/pendingin ruangan;</li> <li>5. TV;</li> <li>6. Antrian Elektronik;</li> <li>7. Banner;</li> <li>8. Running Text;</li> <li>9. Jaringan Wifi;</li> <li>10. Pojok bermain;</li> <li>11. Toilet Umum dan penyanggah disabilitas;</li> <li>12. Ruang laktasi;</li> <li>13. Kursi roda;</li> <li>14. Hotspot Area;</li> <li>15. Loker khusus disabilitas;</li> <li>16. Kotak saran dan pengaduan; dan</li> <li>17. Mushola.</li> </ol>
3.	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Minimal DIII;</li> <li>2. Berpenampilan menarik ( senyum, salam, sapa, sopan dan santun);</li> <li>3. Memiliki pengetahuan tentang perundang undangan;</li> <li>4. Mampu berkomunikasi dengan baik secara lisan maupun secara tertulis;</li> <li>5. Memiliki kemampuan kerjasama Tim;</li> <li>6. Mampu mengoperasikan computer; dan</li> <li>7. Memahami penggunaan Aplikasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIK).</li> </ol>
4.	Pengawasan Internal	Secara langsung dilaksanakan berjenjang oleh atasan langsung hingga Kepala Dinas.
5.	Jumlah pelaksana	5 (lima) orang
6.	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sepanjang segala persyaratan teknis dan administratif terpenuhi, pelayanan dapat diberikan sesuai standar kualitas pelayanan prima.</li> <li>2. Pemohon dapat meminta perbaikan atas produk layanan yang tidak memuaskan.</li> </ol>
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Produk layanan dipastikan menggunakan material yang aman sesuai dengan Standar dari Permendagri Nomor 19 Tahun 2010 dan Permendagri Nomor 118 Tahun 2017.</li> <li>2. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan bebas dari pungutan liar (pungli) untuk semua penerbitan dokumen kependudukan.</li> </ol>

8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<p>1. Evaluasi dilakukan secara berkala minimal setiap 6 (enam) bulan sekali melalui survey kepuasan masyarakat (SKM).</p> <p>2. Evaluasi internal dilakukan melalui rapat internal dipimpin Kepala Dinas minimal setiap 1 (satu) bulan sekali.</p>
----	----------------------------	---

### 15. Standar Pelayanan Penerbitan Akta Perkawinan

#### A. Yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery) yaitu :

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<p>a. Mengisi blanko permohonan pencatatan perkawinan (F-2.12);</p> <p>b. Surat pemberkatan dari pemuka Agama;</p> <p>c. KTP- el kedua orang mempelai;</p> <p>d. Pas Photo uk 4x6 sebanyak 5 (lima) lembar bersama kedua mempelai.</p> <p>e. Bagi janda atau duda karena cerai mati melampirkan akta kematian pasangannya;</p> <p>f. Bagi janda atau duda karena cerai hidup melampirkan akta perceraianya.</p>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>1. Petugas Front Office (FO) menerima meneliti berkas pemohon, kemudian di serahkan kepada verifikator (Kasi);</p> <p>2. Verifikator melakukan verifikasi dokumen dan di serahkan kepada Operator;</p> <p>3. Operator mengentry/ menginput data dan mencetak penerbitan Akta Perkawinan dan mengarsipkan secara elektronik kemudian di serahkan kepada petugas loket;</p> <p>4. Petugas loket menyerahkan kepada Kepala Dinas untuk di tandatangani;</p> <p>5. Kepala Dinas melakukan pendandatanganan Akta Perkawinan untuk di serahkan kembali ke petugas loket;</p> <p>6. Petugas loket menyerahkan Kutipan Akta Perkawinan Kepada Pemohon.</p>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) hari kerja selama tidak ada gangguan teknis
4.	Biaya/ Tarif	Rp. 0,-/ Tidak dikenakan biaya (gratis)
5.	Produk Pelayanan	<b>Penerbitan Akta Perkawinan</b>
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<p>1. Secara elektronik melalui website dinas : <a href="http://www.dukcapil.tanahlautkab.go.id">www.dukcapil.tanahlautkab.go.id</a>, WA (082157212802), secara tertulis melalui kotak pengaduan/ saran atau diserahkan langsung ke Petugas/ Pejabat;</p> <p>2. Secara lisan langsung disampaikan kepada pejabat yang membidangi atau disampaikan</p>

		<p>melalui nomor 082157212802;</p> <p>3. Segala pengaduan wajib ditindaklanjuti oleh Kabid dan Kasi yang berwenang.</p>
--	--	---

**B. yang terkait dengan proses dalam pengelolaan pelayanan (Manufacturing) yaitu :**

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang- undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang perubahan Undang- undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.</li> <li>2. Undang undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ( Lembaran Negara RI Tahun 2009 Nomor 112);</li> <li>3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ( Lembaran Negara RI tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);</li> <li>4. 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;</li> <li>5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 1 Tahun 2014 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah ( Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 32); dan</li> <li>6. Peraturan Daerah Kabupaten Tanah Laut Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pembentukan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Tanah Laut) tahun 2016 Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Tanah Laut Nomor 25.</li> </ol>
2.	Sarana, prasarana/ fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang tunggu;</li> <li>2. Buku register;</li> <li>3. Komputer, Printer dan Jaringan;</li> <li>4. AC/pendingin ruangan;</li> <li>5. TV;</li> <li>6. Antrian Elektronik;</li> <li>7. Banner;</li> <li>8. Running Text;</li> <li>9. Jaringan Wifi;</li> <li>10. Pojok bermain;</li> <li>11. Toilet Umum dan penyandang disabilitas;</li> </ol>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>12. Ruang laktasi;</li> <li>13. Kursi roda;</li> <li>14. Hotspot Area;</li> <li>15. Loker khusus disabilitas;</li> <li>16. Kotak saran dan pengaduan; dan</li> <li>17. Mushola.</li> </ul>
3.	Kompetensi pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Minimal DIII;</li> <li>2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun);</li> <li>3. Memiliki pengetahuan tentang perundang undangan;</li> <li>4. Mampu berkomunikasi dengan baik secara lisan maupun secara tertulis;</li> <li>5. Memiliki kemampuan kerjasama Tim;</li> <li>6. Mampu mengoperasikan computer; dan</li> <li>7. Memahami penggunaan Aplikasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan</li> </ul>
4.	Pengawasan Internal	Secara langsung dilaksanakan berjenjang oleh atasan langsung hingga Kepala Dinas.
5.	Jumlah pelaksana	5 (lima) orang
6.	Jaminan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Sepanjang segala persyaratan teknis dan administratif terpenuhi, pelayanan dapat diberikan sesuai standar kualitas pelayanan prima.</li> <li>2. Pemohon dapat meminta perbaikan atas produk layanan yang tidak memuaskan.</li> </ul>
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Produk layanan dipastikan menggunakan material yang aman sesuai dengan Standar dari Permendagri Nomor 19 Tahun 2010 dan Permendagri Nomor 118 Tahun 2017.</li> <li>2. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan bebas dari pungutan liar (pungli) untuk semua penerbitan dokumen kependudukan.</li> </ul>
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi dilakukan secara berkala minimal setiap 6 (enam) bulan sekali melalui survey kepuasan masyarakat (SKM).</li> <li>2. Evaluasi internal dilakukan melalui rapat internal dipimpin Kepala Dinas minimal setiap 1 (satu) bulan sekali.</li> </ul>

**16. Standar Pelayanan Penerbitan Perubahan Akta Kelahiran**

**A. Yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery) yaitu :**

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Kutipan Akta Kelahiran yang asli.</li> <li>b. Potocopy penetapan putusan pengadilan.</li> </ul>

		<p>c. Potocopy Ijazah sebagai bahan pembanding.</p> <p>d. Potocopy Kartu Keluarga.</p> <p>e. Potocopy Kartu Tanda Penduduk (KTP).</p> <p>f. Potocopy Buku Nikah/ Akta Perkawinan.</p> <p>g. Surat laporan dari kepolisian setempat (hilang, bencana alam)</p> <p>h. Salinan putusan presiden mengenai perubahan status kewarganegaraan menjadi WNI atau salinan keputusan menteri yang bidang tugasnya meliputi urusan kewarganegaraan.</p>
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<p>1. Petugas Front Office (FO) menerima berkas pemohon, memeriksa/ memverifikasi bila lengkap mencatat data dan bila tidak lengkap diserahkan kembali kepada pemohon.</p> <p>2. Kasi memeriksa dan memvalidasi berkas dari petugas loket kemudian diteruskan kepada operator untuk diproses.</p> <p>3. Operator menginput dan mencetak penerbitan perubahan Kutipan Akta Kelahiran (kutipan ke 2).</p> <p>4. Kepala Dinas melakukan pendandatanganan Kutipan Akta Kelahiran (kutipan ke 2).</p> <p>5. Petugas loket menyerahkan Kutipan Akta Kelahiran (kutipan ke 2) Kepada Pemohon.</p>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) hari kerja selama tidak ada gangguan teknis
4.	Biaya/ Tarif	Rp. 0,-/ Tidak dikenakan biaya (gratis)
5.	Produk Pelayanan	<b>Penerbitan Perubahan Akta Kelahiran (Kutipan Akta Kelahiran ke 2)</b>
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<p>1. Secara elektronik melalui website dinas : <a href="http://www.dukcapil.tanahlautkab.go.id">www.dukcapil.tanahlautkab.go.id</a>, WA (082157212802), secara tertulis melalui kotak pengaduan/ saran atau diserahkan langsung ke Petugas/ Pejabat;</p> <p>2. Secara lisan langsung disampaikan kepada pejabat yang membidangi atau disampaikan melalui nomor 082157212802 /WA 082157212802.</p> <p>3. Segala pengaduan wajib ditindaklanjuti oleh Kabid dan Kasi yang berwenang.</p>

**B. yang terkait dengan proses dalam pengelolaan pelayanan (Manufacturing) yaitu :**

NO.	KOMPONEN	URAIAN
-----	----------	--------

1.	Dasar hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang- undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang perubahan Undang- undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.</li> <li>2. Undang undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ( Lembaran Negara RI Tahun 2009 Nomor 112);</li> <li>3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ( Lembaran Negara RI tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);</li> <li>4. 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;</li> <li>5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 1 Tahun 2014 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah ( Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 32); dan</li> <li>6. Peraturan Daerah Kabupaten Tanah Laut Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pembentukan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Tanah Laut) tahun 2016 Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Tanah Laut Nomor 25.</li> </ol>
2.	Sarana, prasarana/ fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang tunggu;</li> <li>2. Buku register;</li> <li>3. Komputer, Printer dan Jaringan;</li> <li>4. AC/pendingin ruangan;</li> <li>5. TV;</li> <li>6. Antrian Elektronik;</li> <li>7. Banner;</li> <li>8. Running Text;</li> <li>9. Jaringan Wifi;</li> <li>10. Pojok bermain;</li> <li>11. Toilet Umum dan penyandang disabilitas;</li> <li>12. Ruang laktasi;</li> <li>13. Kursi roda;</li> <li>14. Hotspot Area;</li> <li>15. Loker khusus disabilitas;</li> </ol>
3.	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Minimal DIII;</li> <li>2. Berpenampilan menarik ( senyum, salam, sapa, sopan dan santun);</li> <li>3. Memiliki pengetahuan tentang perundang undangan;</li> </ol>

		<p>4. Mampu berkomunikasi dengan baik secara lisan maupun secara tertulis;</p> <p>5. Memiliki kemampuan kerjasama Tim;</p> <p>6. Mampu mengoperasikan computer; dan</p> <p>7. Memahami penggunaan Aplikasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK).</p>
4.	Pengawasan Internal	Secara langsung dilaksanakan berjenjang oleh atasan langsung hingga Kepala Dinas.
5.	Jumlah pelaksana	5 (lima) orang
6.	Jaminan pelayanan	<p>1. Sepanjang segala persyaratan teknis dan administratif terpenuhi, pelayanan dapat diberikan sesuai standar kualitas pelayanan prima.</p> <p>2. Pemohon dapat meminta perbaikan atas produk layanan yang tidak memuaskan.</p>
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<p>1. Produk layanan dipastikan menggunakan material yang aman sesuai dengan Standar dari Permendagri Nomor 19 Tahun 2010 dan Permendagri Nomor 118 Tahun 2017.</p> <p>2. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan bebas dari pungutan liar (pungli) untuk semua penerbitan dokumen kependudukan.</p>
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<p>1. Evaluasi dilakukan secara berkala minimal setiap 6 (enam) bulan sekali melalui survey kepuasan masyarakat (SKM).</p> <p>2. Evaluasi internal dilakukan melalui rapat internal dipimpin Kepala Dinas minimal setiap 1 (satu) bulan sekali.</p>

### 17. Standar Pelayanan Penerbitan Akta Pengakuan Anak

#### A. Yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery) yaitu :

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<p>a. Formulir pelaporan pangakuan anak (F-2.38);</p> <p>b. Surat pernyataan pengakuan anak dari ayah biologis yang disetujui oleh ibu kandung atau penetapan pengadilan mengenai pengakuan anak jika ibu kandungnya orang asing;</p> <p>c. Surat bukti telah melakukan perkawinan sah menurut agama;</p> <p>d. Kutipan akta kelahiran anak;</p> <p>e. Dokumen perjalanan bagi ibu kandung orang asing;</p>

		f. Kartu keluarga ayah atau ibu; KTP-el ke 2 (dua) orang tua;
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	1. Petugas loket menerima berkas pemohon, memeriksa/ memverifikasi bila lengkap mencatat data dan bila tidak lengkap diserahkan kembali kepada pemohon. 2. Kasi memeriksa dan memvalidasi berkas dari petugas loket kemudian diteruskan kepada operator untuk diproses. 3. Operator menginput dan mencetak penerbitan Akta Pengakuan Anak. 4. Kepala Dinas melakukan pendandatanganan Akta Pengakuan Anak 5. Petugas loket menyerahkan Akta Pengakuan Anak Kepada Pemohon.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) hari kerja selama tidak ada gangguan teknis
4.	Biaya/ Tarif	Rp. 0,-/ Tidak dikenakan biaya (gratis)
5.	Produk Pelayanan	<b>Penerbitan Akta Pengakuan Anak</b>
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Secara elektronik melalui website dinas : <a href="http://www.dukcapil.tanahlautkab.go.id">www.dukcapil.tanahlautkab.go.id</a> , WA (082157212802), secara tertulis melalui kotak pengaduan/ saran atau diserahkan langsung ke Petugas/ Pejabat; 2. Secara lisan langsung disampaikan kepada pejabat yang membidangi atau disampaikan melalui nomor 082157212802 /WA 082157212802. 3. Segala pengaduan wajib ditindaklanjuti oleh Kabid dan Kasi yang berwenang.

**B. yang terkait dengan proses dalam pengelolaan pelayanan (Manufacturing) yaitu :**

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar hukum	1. Undang- undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang perubahan Undang- undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. 2. Undang undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ( Lembaran Negara RI Tahun 2009 Nomor 112); 3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ( Lembaran Negara RI tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);

		<p>4. 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>5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 1 Tahun 2014 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah ( Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 32); dan</p> <p>6. Peraturan Daerah Kabupaten Tanah Laut Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pembentukan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Tanah Laut) tahun 2016 Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Tanah Laut Nomor 25.</p>
2.	Sarana, prasarana/ fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang tunggu;</li> <li>2. Buku register;</li> <li>3. Komputer, Printer dan Jaringan;</li> <li>4. AC/pendingin ruangan;</li> <li>5. TV;</li> <li>6. Antrian Elektronik;</li> <li>7. Banner;</li> <li>8. Running Text;</li> <li>9. Jaringan Wifi;</li> <li>10. Pojok bermain;</li> <li>11. Toilet Umum dan penyandang disabilitas;</li> <li>12. Ruang laktasi;</li> <li>13. Kursi roda;</li> <li>14. Hotspot Area;</li> <li>15. Loker khusus disabilitas;</li> <li>16. Kotak saran dan pengaduan; dan</li> <li>17. Mushola.</li> </ol>
3.	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Minimal DIII;</li> <li>2. Berpenampilan menarik ( senyum, salam, sapa, sopan dan santun);</li> <li>3. Memiliki pengetahuan tentang perundang undangan;</li> <li>4. Mampu berkomunikasi dengan baik secara lisan maupun secara tertulis;</li> <li>5. Memiliki kemampuan kerjasama Tim;</li> <li>6. Mampu mengoperasikan komputer; dan</li> <li>7. Memahami penggunaan Aplikasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK).</li> </ol>
4.	Pengawasan Internal	Secara langsung dilaksanakan berjenjang oleh atasan langsung hingga Kepala Dinas.
5.	Jumlah pelaksana	5 (lima) orang
6.	Jaminan pelayanan	1. Sepanjang segala persyaratan teknis dan

		<p>administratif terpenuhi, pelayanan dapat diberikan sesuai standar kualitas pelayanan prima.</p> <p>2. Pemohon dapat meminta perbaikan atas produk layanan yang tidak memuaskan.</p>
7.	Jaminan keamanan dan Keselamatan pelayanan	<p>1. Produk layanan dipastikan menggunakan material yang aman sesuai dengan Standar dari Permendagri Nomor 19 Tahun 2010 dan Permendagri Nomor 118 Tahun 2017.</p> <p>2. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan bebas dari pungutan liar (pungli) untuk semua penerbitan dokumen kependudukan.</p>
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<p>1. Evaluasi dilakukan secara berkala minimal setiap 6 (enam) bulan sekali melalui survey kepuasan masyarakat (SKM).</p> <p>2. Evaluasi internal dilakukan melalui rapat internal dipimpin Kepala Dinas minimal setiap 1 (satu) bulan sekali.</p>

## 18. Standar Pelayanan Penerbitan Akta Pengangkatan Anak

### A. Yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery) yaitu :

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<p>a. Formulir pelaporan pengangkatan anak (F-2.35);</p> <p>b. Kutipan akta kelahiran anak;</p> <p>c. Salinan penetapan pengadilan orang tua angkat;</p> <p>d. Akta perkawinan/ akta nikah orang tua;</p> <p>e. Penetapan pengadilan;</p> <p>f. Kartu Keluarga;</p> <p>g. KTP-el ke 2 (dua) orang tua;</p> <p>h. Dokumen perjalanan bagi orang tua angkat</p>
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<p>1. Petugas loket menerima berkas pemohon, memeriksa/ memverifikasi bila lengkap mencatat data dan bila tidak lengkap diserahkan kembali kepada pemohon.</p> <p>2. Kasi memeriksa dan memvalidasi berkas dari petugas loket kemudian diteruskan kepada operator untuk diproses.</p> <p>3. Operator menginput dan mencetak penerbitan Akta Pengangkatan Anak.</p> <p>4. Kepala Dinas melakukan pendandatanganan Akta Pengangkatan Anak</p> <p>5. Petugas loket menyerahkan Akta Pengangkatan Anak Kepada Pemohon.</p>

3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) hari kerja selama tidak ada gangguan teknis
4.	Biaya/ Tarif	Rp. 0,-/ Tidak dikenakan biaya (gratis)
5.	Produk Pelayanan	<b>Penerbitan Akta Pengangkatan Anak</b>
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Secara elektronik melalui website dinas : <a href="http://www.dukcapil.tanahlautkab.go.id">www.dukcapil.tanahlautkab.go.id</a>, WA (082157212802), secara tertulis melalui kotak pengaduan/ saran atau diserahkan langsung ke Petugas/ Pejabat;</li> <li>2. Secara lisan langsung disampaikan kepada Pejabat yang membidangi atau disampaikan melalui nomor ( 082157212802);</li> <li>3. Segala pengaduan wajib ditindaklanjuti oleh Kabid dan Kasi yang berwenang.</li> </ol>

**B. yang terkait dengan proses dalam pengelolaan pelayanan (Manufacturing) yaitu :**

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang- undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang perubahan Undang- undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.</li> <li>2. Undang undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ( Lembaran Negara RI Tahun 2009 Nomor 112);</li> <li>3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ( Lembaran Negara RI tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);</li> <li>4. 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;</li> <li>5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 1 Tahun 2014 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah ( Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 32); dan</li> <li>6. Peraturan Daerah Kabupaten Tanah Laut Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pembentukan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Tanah Laut) tahun 2016 Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Tanah Laut Nomor 25.</li> </ol>

2.	Sarana, prasarana/ fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang tunggu;</li> <li>2. Buku register;</li> <li>3. Komputer, Printer dan Jaringan;</li> <li>4. AC/pendingin ruangan;</li> <li>5. TV;</li> <li>6. Antrian Elektronik;</li> <li>7. Banner;</li> <li>8. Running Text;</li> <li>9. Jaringan Wifi</li> <li>10. Pojok bermain;</li> <li>11. Toilet Umum dan penyandang disabilitas;</li> <li>12. Ruang laktasi;</li> <li>13. Kursi roda;</li> <li>14. Hotspot Area;</li> <li>15. Loker khusus disabilitas;</li> <li>16. Kotak saran dan pengaduan; dan</li> <li>17. Mushola.</li> </ol>
3.	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Minimal DIII;</li> <li>2. Berpenampilan menarik ( senyum, salam, sapa, sopan dan santun);</li> <li>3. Memiliki pengetahuan tentang perundang undangan;</li> <li>4. Mampu berkomunikasi dengan baik secara lisan maupun secara tertulis;</li> <li>5. Memiliki kemampuan kerjasama Tim;</li> <li>6. Mampu mengoperasikan komputer; dan</li> <li>7. Memahami penggunaan Aplikasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK).</li> </ol>
4.	Pengawasan Internal	Secara langsung dilaksanakan berjenjang oleh atasan langsung hingga Kepala Dinas.
5.	Jumlah pelaksana	5 (lima) orang
6.	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sepanjang segala persyaratan teknis dan administratif terpenuhi, pelayanan dapat diberikan sesuai standar kualitas pelayanan prima.</li> <li>2. Pemohon dapat meminta perbaikan atas produk layanan yang tidak memuaskan.</li> </ol>
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Produk layanan dipastikan menggunakan material yang aman sesuai dengan Standar dari Permendagri Nomor 19 Tahun 2010 dan Permendagri Nomor 118 Tahun 2017.</li> <li>2. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan bebas dari pungutan liar (pungli) untuk semua penerbitan dokumen kependudukan.</li> </ol>
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi dilakukan secara berkala minimal setiap 6 (enam) bulan sekali melalui survey kepuasan masyarakat (SKM).</li> </ol>

		2. Evaluasi internal dilakukan melalui rapat internal dipimpin Kepala Dinas minimal setiap 1 (satu) bulan sekali.
--	--	---

### 19. Standar Pelayanan Penerbitan Akta Pengesahan Anak

#### A. Yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery) yaitu :

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	a. Formulir pelaporan pengesahan anak (F-2.40); b. Kutipan akta perkawinan yang menerangkan terjadinya peristiwa perkawinan agama atau kepercayaan terhadap tuhan yang maha esa terjadi sebelum kelahiran anak;
1.	Persyaratan Pelayanan	c. Kutipan akta kelahiran anak; d. Kartu keluarga orang tua; e. KTP-el ke 2 (dua) tua;
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	1. Petugas Front Office (FO) menerima berkas pemohon, memeriksa kelengkapan kemudian di serahkan kepada Verifikator (Kasi); 2. Verifikator (Kasi) memverifikasi dokumen kemudian di serahkan kepada Operator untuk diproses; 3. Operator melakukan entry data dan mencetak penerbitan Akta Pengesahan Anak kemudian di lakukan pegarsipan secara elektronik; 4. Operator menyerahkan kepada Kepala Dinas untuk di tandatangani; 5. Kepala Dinas melakukan pendandatanganan Akta Pengesahan Anak; 6. Petugas loket menyerahkan Akta Pengesahan Anak Kepada Pemohon;
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) hari kerja selama tidak ada gangguan teknis
4.	Biaya/ Tarif	Rp. 0,-/ Tidak dikenakan biaya (gratis)
5.	Produk Pelayanan	<b>Penerbitan Akta Pengesahan Anak</b>
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Secara elektronik melalui website dinas : <a href="http://www.dukcapil.tanahlautkab.go.id">www.dukcapil.tanahlautkab.go.id</a> , WA (082157212802), secara tertulis melalui kotak pengaduan/ saran atau diserahkan langsung ke Petugas/ Pejabat; 2. Secara lisan langsung disampaikan kepada pejabat yang membidangi atau disampaikan melalui nomor 082157212802 /WA

	082157212802. 3. Segala pengaduan wajib ditindaklanjuti oleh Kabid dan Kasi yang berwenang.
--	--

**B. yang terkait dengan proses dalam pengelolaan pelayanan (Manufacturing) yaitu :**

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang- undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang perubahan Undang- undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.</li> <li>2. Undang undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ( Lembaran Negara RI Tahun 2009 Nomor 112);</li> <li>3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ( Lembaran Negara RI tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);</li> <li>4. 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;</li> <li>5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 1 Tahun 2014 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah ( Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 32); dan</li> <li>6. Peraturan Daerah Kabupaten Tanah Laut Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pembentukan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Tanah Laut) tahun 2016 Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Tanah Laut Nomor 25.</li> </ol>
2.	Sarana, prasarana/ fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang tunggu;</li> <li>2. Buku register;</li> <li>3. Komputer, Printer dan Jaringan;</li> <li>4. AC/pendingin ruangan;</li> <li>5. TV;</li> <li>6. Antrian Elektronik;</li> <li>7. Banner;</li> <li>8. Jaringan Wifi;</li> <li>9. Running text;</li> <li>10. Pojok bermain;</li> <li>11. Toilet Umum dan penyandang disabilitas;</li> <li>12. Ruang laktasi;</li> </ol>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>13. Kursi roda;</li> <li>14. Hotspot Area;</li> <li>15. Loker khusus disabilitas;</li> <li>16. Kotak saran dan pengaduan; dan</li> <li>17. Mushola.</li> </ul>
3.	Kompetensi pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Minimal DIII;</li> <li>2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun);</li> <li>3. Memiliki pengetahuan tentang perundang undangan;</li> <li>4. Mampu berkomunikasi dengan baik secara lisan maupun secara tertulis;</li> <li>5. Memiliki kemampuan kerjasama Tim;</li> <li>6. Mampu mengoperasikan computer; dan</li> <li>7. Memahami penggunaan Aplikasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK).</li> </ul>
4.	Pengawasan Internal	Secara langsung dilaksanakan berjenjang oleh atasan langsung hingga Kepala Dinas.
5.	Jumlah pelaksana	5 (lima) orang
6.	Jaminan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Sepanjang segala persyaratan teknis dan administratif terpenuhi, pelayanan dapat diberikan sesuai standar kualitas pelayanan prima.</li> <li>2. Pemohon dapat meminta perbaikan atas produk layanan yang tidak memuaskan.</li> </ul>
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Produk layanan dipastikan menggunakan material yang aman sesuai dengan Standar dari Permendagri Nomor 19 Tahun 2010 dan Permendagri Nomor 118 Tahun 2017.</li> <li>2. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan bebas dari pungutan liar (pungli) untuk semua penerbitan dokumen kependudukan.</li> </ul>
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi dilakukan secara berkala minimal setiap 6 (enam) bulan sekali melalui survey kepuasan masyarakat (SKM).</li> <li>2. Evaluasi internal dilakukan melalui rapat internal dipimpin Kepala Dinas minimal setiap 1 (satu) bulan sekali.</li> </ul>

## 20. Standar Pelayanan Pembatalan Akta.

### A. Yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery) yaitu :

NO.	KOMPONEN	URAIAN
-----	----------	--------

1.	Persyaratan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Formulir permohonan perbaikan akta kelahiran</li> <li>b. Surat pernyataan kebenaran data</li> <li>c. Salinan penetapan pengadilan negeri</li> <li>d. Fc. KTP pemohon</li> <li>e. Fc. Kartu Keluarga</li> <li>f. Akta Asli</li> </ul>
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas loket menerima berkas pemohon, legalisasi Akta, Kartu Keluarga dan KTP-el</li> <li>2. Kasi memeriksa dan memvalidasi berkas dari petugas loket.</li> <li>3. Petugas loket menyerahkan legalisasi Akta, Kartu Keluarga dan KTP-el kepada pemohon.</li> </ul>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	45 (empat puluh lima) menit
4.	Biaya/ Tarif	Rp. 0,-/ Tidak dikenakan biaya (gratis)
5.	Produk Pelayanan	<b>Pembatalan Akta.</b>
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Secara elektronik melalui website dinas : <a href="http://www.dukcapil.tanahlautkab.go.id">www.dukcapil.tanahlautkab.go.id</a>, WA (082157212802), secara tertulis melalui kotak pengaduan/ saran atau diserahkan langsung ke Petugas/ Pejabat;</li> <li>2. Secara lisan langsung disampaikan kepada pejabat yang membidangi atau disampaikan melalui nomor 082157212802 /WA 082157212802.</li> <li>3. Segala pengaduan wajib ditindaklanjuti oleh Kabid dan Kasi yang berwenang.</li> </ul>

**B. yang terkait dengan proses dalam pengelolaan pelayanan (Manufacturing) yaitu :**

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Undang- undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang perubahan Undang- undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.</li> <li>2. Undang undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ( Lembaran Negara RI Tahun 2009 Nomor 112);</li> <li>3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ( Lembaran Negara RI tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);</li> <li>4. 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;</li> <li>5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 1 Tahun 2014 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah ( Berita Negara Republik</li> </ul>

		Indonesia Tahun 2014 Nomor 32); dan 6. Peraturan Daerah Kabupaten Tanah Laut Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pembentukan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Tanah Laut) tahun 2016 Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Tanah Laut Nomor 25.
2.	Sarana, prasarana/ fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang tunggu;</li> <li>2. Buku register;</li> <li>3. Komputer, Printer dan Jaringan;</li> <li>4. AC/pendingin ruangan;</li> <li>5. TV;</li> <li>6. Antrian Elektronik;</li> <li>7. Banner;</li> <li>8. Jaringan Wifi;</li> <li>9. Running text;</li> <li>10. Pojok bermain;</li> <li>11. Toilet Umum dan penyandang disabilitas;</li> <li>12. Ruang laktasi;</li> <li>13. Kursi roda;</li> <li>14. Hotspot Area;</li> <li>15. Loker khusus disabilitas;</li> <li>16. Kotak saran dan pengaduan; dan</li> <li>17. Mushola.</li> </ol>
3.	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Minimal DIII;</li> <li>2. Berpenampilan menarik ( senyum, salam, sapa, sopan dan santun);</li> <li>3. Memiliki pengetahuan tentang perundang undangan;</li> <li>4. Mampu berkomunikasi dengan baik secara lisan maupun secara tertulis;</li> <li>5. Memiliki kemampuan kerjasama Tim;</li> <li>6. Mampu mengoperasikan komputer; dan</li> <li>7. Memahami penggunaan Aplikasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK).</li> </ol>
4.	Pengawasan Internal	Secara langsung dilaksanakan berjenjang oleh atasan langsung hingga Kepala Dinas.
5.	Jumlah pelaksana	4 (empat) orang
6.	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sepanjang segala persyaratan teknis dan administratif terpenuhi, pelayanan dapat diberikan sesuai standar kualitas pelayanan prima.</li> <li>2. Pemohon dapat meminta perbaikan atas produk layanan yang tidak memuaskan.</li> </ol>
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Produk layanan dipastikan menggunakan material yang aman sesuai dengan Standar dari Permendagri Nomor 19 Tahun 2010 dan Permendagri Nomor 118 Tahun 2017.</li> <li>2. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan bebas dari pungutan liar (pungli) untuk semua penerbitan dokumen kependudukan.</li> </ol>
8.	Evaluasi kinerja	1. Evaluasi dilakukan secara berkala minimal

pelaksana	<p>setiap 6 (enam) bulan sekali melalui survey kepuasan masyarakat (SKM).</p> <p>2. Evaluasi internal dilakukan melalui rapat internal dipimpin Kepala Dinas minimal setiap 1 (satu) bulan sekali.</p>
-----------	--

## 21. Standar Pelayanan Pencatatan Pembatalan Perkawinan.

### A. Yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery) yaitu :

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<p>a. Salinan putusan pengadilan negeri</p> <p>b. Kutipan akta pencatatan sipil</p> <p>c. KTP pemohon</p> <p>d. Kartu Keluarga</p>
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<p>1. Petugas loket menerima berkas pemohon, legalisasi Akta, Kartu Keluarga dan KTP-el</p> <p>2. Kasi memeriksa dan memvalidasi berkas dari petugas loket.</p> <p>3. Petugas loket menyerahkan legalisasi Akta, Kartu Keluarga dan KTP-el kepada pemohon.</p>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	60 (enam puluh) menit
4.	Biaya/ Tarif	Rp. 0,-/ Tidak dikenakan biaya (gratis)
5.	Produk Pelayanan	<b>Pencatatan Pembatalan Perkawinan.</b>
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<p>1. Secara elektronik melalui website dinas : <a href="http://www.dukcapil.tanahlautkab.go.id">www.dukcapil.tanahlautkab.go.id</a>, WA (082157212802), secara tertulis melalui kotak pengaduan/ saran atau diserahkan langsung ke Petugas/ Pejabat;</p> <p>2. Secara lisan langsung disampaikan kepada pejabat yang membidangi atau disampaikan melalui nomor 082157212802 /WA 082157212802.</p> <p>3. Segala pengaduan wajib ditindaklanjuti oleh Kabid dan Kasi yang berwenang.</p>

### B. yang terkait dengan proses dalam pengelolaan pelayanan (Manufacturing) yaitu :

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar hukum	<p>1. Undang- undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang perubahan Undang- undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.</p> <p>2. Undang undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ( Lembaran Negara RI Tahun 2009 Nomor 112);</p> <p>3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ( Lembaran Negara RI tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara</p>

		<p>Republik Indonesia Nomor 5357);</p> <p>4. 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>5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 1 Tahun 2014 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah ( Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 32); dan</p> <p>6. Peraturan Daerah Kabupaten Tanah Laut Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pembentukan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Tanah Laut) tahun 2016 Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Tanah Laut Nomor 25.</p>
2.	Sarana, prasarana/ fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang tunggu;</li> <li>2. Buku register;</li> <li>3. Komputer, Printer dan Jaringan;</li> <li>4. AC/pendingin ruangan;</li> <li>5. TV;</li> <li>6. Antrian Elektronik;</li> <li>7. Banner;</li> <li>8. Jaringan Wifi;</li> <li>9. Running text;</li> <li>10. Pojok bermain;</li> <li>11. Toilet Umum dan penyandang disabilitas;</li> <li>12. Ruang laktasi;</li> <li>13. Kursi roda;</li> <li>14. Hotspot Area;</li> <li>15. Loker khusus disabilitas;</li> <li>16. Kotak saran dan pengaduan; dan</li> <li>17. Mushola.</li> </ol>
3.	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Minimal DIII;</li> <li>2. Berpenampilan menarik ( senyum, salam, sapa, sopan dan santun);</li> <li>3. Memiliki pengetahuan tentang perundang undangan;</li> <li>4. Mampu berkomunikasi dengan baik secara lisan maupun secara tertulis;</li> <li>5. Memiliki kemampuan kerjasama Tim;</li> <li>6. Mampu mengoperasikan komputer; dan</li> <li>7. Memahami penggunaan Aplikasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK).</li> </ol>
4.	Pengawasan Internal	Secara langsung dilaksanakan berjenjang oleh atasan langsung hingga Kepala Dinas.
5.	Jumlah pelaksana	4 (empat) orang
6.	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sepanjang segala persyaratan teknis dan administratif terpenuhi, pelayanan dapat diberikan sesuai standar kualitas pelayanan prima.</li> <li>2. Pemohon dapat meminta perbaikan atas produk layanan yang tidak memuaskan.</li> </ol>

7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Produk layanan dipastikan menggunakan material yang aman sesuai dengan Standar dari Permendagri Nomor 19 Tahun 2010 dan Permendagri Nomor 118 Tahun 2017.</li> <li>2. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan bebas dari pungutan liar (pungli) untuk semua penerbitan dokumen kependudukan.</li> </ol>
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi dilakukan secara berkala minimal setiap 6 (enam) bulan sekali melalui survey kepuasan masyarakat (SKM).</li> <li>2. Evaluasi internal dilakukan melalui rapat internal dipimpin Kepala Dinas minimal setiap 1 (satu) bulan sekali.</li> </ol>

## 22. Standar Pelayanan Pencatatan Pembatalan Perceraian.

### A. Yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery) yaitu :

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Putusan pengadilan negeri</li> <li>b. KTP pemohon</li> <li>c. Kartu Keluarga</li> <li>d. Kutipan akta perkawinan</li> </ol>
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas loket menerima berkas pemohon, legalisasi Akta, Kartu Keluarga dan KTP-el</li> <li>2. Kasi memeriksa dan memvalidasi berkas dari petugas loket.</li> <li>3. Petugas loket menyerahkan legalisasi Akta, Kartu Keluarga dan KTP-el kepada pemohon.</li> </ol>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	45 (empat puluh lima) menit
4.	Biaya/ Tarif	Rp. 0,-/ Tidak dikenakan biaya (gratis)
5.	Produk Pelayanan	<b>Pencatatan Pembatalan Perceraian.</b>
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Secara elektronik melalui website dinas : <a href="http://www.dukcapil.tanahlautkab.go.id">www.dukcapil.tanahlautkab.go.id</a>, WA (082157212802), secara tertulis melalui kotak pengaduan/ saran atau diserahkan langsung ke Petugas/ Pejabat;</li> <li>2. Secara lisan langsung disampaikan kepada pejabat yang membidangi atau disampaikan melalui nomor 082157212802 /WA 082157212802.</li> <li>3. Segala pengaduan wajib ditindaklanjuti oleh Kabid dan Kasi yang berwenang.</li> </ol>

### B. yang terkait dengan proses dalam pengelolaan pelayanan (Manufacturing) yaitu :

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar hukum	1. Undang- undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang perubahan Undang- undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi

		<p>Kependudukan.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Undang undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ( Lembaran Negara RI Tahun 2009 Nomor 112);</li> <li>3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ( Lembaran Negara RI tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);</li> <li>4. 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;</li> <li>5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 1 Tahun 2014 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah ( Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 32); dan</li> <li>6. Peraturan Daerah Kabupaten Tanah Laut Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pembentukan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Tanah Laut) tahun 2016 Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Tanah Laut Nomor 25.</li> </ol>
2.	Sarana, prasarana/ fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang tunggu;</li> <li>2. Buku register;</li> <li>3. Komputer, Printer dan Jaringan;</li> <li>4. AC/pendingin ruangan;</li> <li>5. TV;</li> <li>6. Antrian Elektronik;</li> <li>7. Banner;</li> <li>8. Jaringan Wifi;</li> <li>9. Running text;</li> <li>10. Pojok bermain;</li> <li>11. Toilet Umum dan penyandang disabilitas;</li> <li>12. Ruang laktasi;</li> <li>13. Kursi roda;</li> <li>14. Hotspot Area;</li> <li>15. Loker khusus disabilitas;</li> <li>16. Kotak saran dan pengaduan; dan</li> <li>17. Mushola.</li> </ol>
3.	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Minimal DIII;</li> <li>2. Berpenampilan menarik ( senyum, salam, sapa, sopan dan santun);</li> <li>3. Memiliki pengetahuan tentang perundang undangan;</li> <li>4. Mampu berkomunikasi dengan baik secara lisan maupun secara tertulis;</li> <li>5. Memiliki kemampuan kerjasama Tim;</li> <li>6. Mampu mengoperasikan komputer; dan</li> <li>7. Memahami penggunaan Aplikasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK).</li> </ol>
4.	Pengawasan Internal	Secara langsung dilaksanakan berjenjang oleh atasan langsung hingga Kepala Dinas.

5.	Jumlah pelaksana	4 (empat) orang
6.	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sepanjang segala persyaratan teknis dan administratif terpenuhi, pelayanan dapat diberikan sesuai standar kualitas pelayanan prima.</li> <li>2. Pemohon dapat meminta perbaikan atas produk layanan yang tidak memuaskan.</li> </ol>
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Produk layanan dipastikan menggunakan material yang aman sesuai dengan Standar dari Permendagri Nomor 19 Tahun 2010 dan Permendagri Nomor 118 Tahun 2017.</li> <li>2. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan bebas dari pungutan liar (pungli) untuk semua penerbitan dokumen kependudukan.</li> </ol>
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>3. Evaluasi dilakukan secara berkala minimal setiap 6 (enam) bulan sekali melalui survey kepuasan masyarakat (SKM).</li> <li>4. Evaluasi internal dilakukan melalui rapat internal dipimpin Kepala Dinas minimal setiap 1 (satu) bulan sekali.</li> </ol>

### 23. Standar Pelayanan Pencatatan Perubahan Status Kewarganegaraan.

#### A. Yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery) yaitu :

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Salinan penetapan pengadilan negeri</li> <li>b. KTP pemohon</li> <li>c. Kartu Keluarga</li> <li>d. Kutipan akta pencatatan sipil</li> </ol>
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas loket menerima berkas pemohon, legalisasi Akta, Kartu Keluarga dan KTP-el</li> <li>2. Kasi memeriksa dan memvalidasi berkas dari petugas loket.</li> <li>3. Petugas loket menyerahkan legalisasi Akta, Kartu Keluarga dan KTP-el kepada pemohon.</li> </ol>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	45 (empat puluh lima) menit
4.	Biaya/ Tarif	Rp. 0,-/ Tidak dikenakan biaya (gratis)
5.	Produk Pelayanan	<b>Pencatatan Perubahan Status Kewarganegaraan.</b>
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Secara elektronik melalui website dinas : <a href="http://www.dukcapil.tanahlautkab.go.id">www.dukcapil.tanahlautkab.go.id</a>, WA (082157212802), secara tertulis melalui kotak pengaduan/ saran atau diserahkan langsung ke Petugas/ Pejabat;</li> <li>2. Secara lisan langsung disampaikan kepada pejabat yang membidangi atau disampaikan melalui nomor 082157212802 /WA 082157212802.</li> <li>3. Segala pengaduan wajib ditindaklanjuti oleh Kabid dan Kasi yang berwenang.</li> </ol>

B. yang terkait dengan proses dalam pengelolaan pelayanan (Manufacturing) yaitu :

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang- undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang perubahan Undang- undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.</li> <li>2. Undang undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ( Lembaran Negara RI Tahun 2009 Nomor 112);</li> <li>3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ( Lembaran Negara RI tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);</li> <li>4. 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;</li> <li>5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 1 Tahun 2014 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah ( Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 32); dan</li> <li>6. Peraturan Daerah Kabupaten Tanah Laut Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pembentukan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Tanah Laut) tahun 2016 Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Tanah Laut Nomor 25.</li> </ol>
2.	Sarana, prasarana/ fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang tunggu;</li> <li>2. Buku register;</li> <li>3. Komputer, Printer dan Jaringan;</li> <li>4. AC/pendingin ruangan;</li> <li>5. TV;</li> <li>6. Antrian Elektronik;</li> <li>7. Banner;</li> <li>8. Jaringan Wifi;</li> <li>9. Running text;</li> <li>10. Pojok bermain;</li> <li>11. Toilet Umum dan penyandang disabilitas;</li> <li>12. Ruang laktasi;</li> <li>13. Kursi roda;</li> <li>14. Hotspot Area;</li> <li>15. Loker khusus disabilitas;</li> <li>16. Kotak saran dan pengaduan; dan</li> <li>17. Mushola.</li> </ol>
3.	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Minimal DIII;</li> <li>2. Berpenampilan menarik ( senyum, salam, sapa, sopan dan santun);</li> <li>3. Memiliki pengetahuan tentang perundang</li> </ol>

		undangan; 4. Mampu berkomunikasi dengan baik secara lisan maupun secara tertulis; 5. Memiliki kemampuan kerjasama Tim; 6. Mampu mengoperasikan komputer; dan 7. Memahami penggunaan Aplikasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK).
4.	Pengawasan Internal	Secara langsung dilaksanakan berjenjang oleh atasan langsung hingga Kepala Dinas.
5.	Jumlah pelaksana	3 (tiga) orang
6.	Jaminan pelayanan	1. Sepanjang segala persyaratan teknis dan administratif terpenuhi, pelayanan dapat diberikan sesuai standar kualitas pelayanan prima. 2. Pemohon dapat meminta perbaikan atas produk layanan yang tidak memuaskan.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Produk layanan dipastikan menggunakan material yang aman sesuai dengan Standar dari Permendagri Nomor 19 Tahun 2010 dan Permendagri Nomor 118 Tahun 2017. 2. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan bebas dari pungutan liar (pungli) untuk semua penerbitan dokumen kependudukan.
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Evaluasi dilakukan secara berkala minimal setiap 6 (enam) bulan sekali melalui survey kepuasan masyarakat (SKM). 2. Evaluasi internal dilakukan melalui rapat internal dipimpin Kepala Dinas minimal setiap 1 (satu) bulan sekali.

#### 24. Standar Pelayanan Pencatatan Peristiwa Penting Lainnya.

##### A. Yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery) yaitu :

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	a. Salinan penetapan pengadilan b. KTP pemohon c. Kartu Keluarga d. Kutipan akta pencatatan sipil
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	1. Petugas loket menerima berkas pemohon, legalisasi Akta, Kartu Keluarga dan KTP-el 2. Kasi memeriksa dan memvalidasi berkas dari petugas loket. 3. Petugas loket menyerahkan legalisasi Akta, Kartu Keluarga dan KTP-el kepada pemohon.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	45 (empat puluh lima) menit
4.	Biaya/ Tarif	Rp. 0,-/ Tidak dikenakan biaya (gratis)
5.	Produk Pelayanan	<b>Pencatatan Peristiwa Penting Lainnya.</b>
6.	Penanganan	1. Secara elektronik melalui website dinas :

	pengaduan, saran dan masukan	<p><a href="http://www.dukcapil.tanahlaut.kab.go.id">www.dukcapil.tanahlaut.kab.go.id</a>, WA (082157212802), secara tertulis melalui kotak pengaduan/ saran atau diserahkan langsung ke Petugas/ Pejabat;</p> <p>2. Secara lisan langsung disampaikan kepada pejabat yang membidangi atau disampaikan melalui nomor 082157212802 /WA 082157212802.</p> <p>3. Segala pengaduan wajib ditindaklanjuti oleh Kabid dan Kasi yang berwenang.</p>
--	------------------------------	--

**B. yang terkait dengan proses dalam pengelolaan pelayanan (Manufacturing) yaitu :**

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang- undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang perubahan Undang- undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.</li> <li>2. Undang undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ( Lembaran Negara RI Tahun 2009 Nomor 112);</li> <li>3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ( Lembaran Negara RI tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);</li> <li>4. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</li> <li>5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 1 Tahun 2014 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah ( Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 32); dan</li> <li>6. Peraturan Daerah Kabupaten Tanah Laut Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pembentukan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Tanah Laut) tahun 2016 Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Tanah Laut Nomor 25.</li> </ol>
2.	Sarana, prasarana/ fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang tunggu;</li> <li>2. Buku register;</li> <li>3. Komputer, Printer dan Jaringan;</li> <li>4. AC/pendingin ruangan;</li> <li>5. TV;</li> <li>6. Antrian Elektronik;</li> <li>7. Banner;</li> <li>8. Jaringan Wifi;</li> <li>9. Running text;</li> <li>10. Pojok bermain;</li> <li>11. Toilet Umum dan penyandang disabilitas;</li> <li>12. Ruang laktasi;</li> <li>13. Kursi roda;</li> </ol>

		14. Hotspot Area; 15. Loker khusus disabilitas; 16. Kotak saran dan pengaduan; dan 17. Mushola.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Minimal DIII; 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Memiliki pengetahuan tentang perundang undangan; 4. Mampu berkomunikasi dengan baik secara lisan maupun secara tertulis; 5. Memiliki kemampuan kerjasama Tim; 6. Mampu mengoperasikan komputer; dan 7. Memahami penggunaan Aplikasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIK).
4.	Pengawasan Internal	Secara langsung dilaksanakan berjenjang oleh atasan langsung hingga Kepala Dinas.
5.	Jumlah pelaksana	3 (tiga) orang
6.	Jaminan pelayanan	1. Sepanjang segala persyaratan teknis dan administratif terpenuhi, pelayanan dapat diberikan sesuai standar kualitas pelayanan prima. 2. Pemohon dapat meminta perbaikan atas produk layanan yang tidak memuaskan.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Produk layanan dipastikan menggunakan material yang aman sesuai dengan Standar dari Permendagri Nomor 19 Tahun 2010 dan Permendagri Nomor 118 Tahun 2017. 2. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan bebas dari pungutan liar (pungli) untuk semua penerbitan dokumen kependudukan.
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Evaluasi dilakukan secara berkala minimal setiap 6 (enam) bulan sekali melalui survey kepuasan masyarakat (SKM). 2. Evaluasi internal dilakukan melalui rapat internal dipimpin Kepala Dinas minimal setiap 1 (satu) bulan sekali.

**25. Standar Pelayanan Penerbitan Dokumen Kependudukan Melalui Aplikasi SILAKAS.**

**A. Yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery) yaitu :**

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	a. Memenuhi persyaratan yang terdapat didalam menu aplikasi.
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	1. Petugas loket menerima berkas pemohon, legalisasi Akta, Kartu Keluarga dan KTP-el 2. Kasi memeriksa dan memvalidasi berkas dari petugas loket. 3. Petugas loket menyerahkan legalisasi Akta,

		Kartu Keluarga dan KTP-el kepada pemohon.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	90 (sembilan puluh) menit
4.	Biaya/ Tarif	Rp. 0,-/ Tidak dikenakan biaya (gratis)
5.	Produk Pelayanan	<b>Penerbitan Dokumen Kependudukan Melalui Aplikasi SILAKAS</b>
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Secara elektronik melalui website dinas : <a href="http://www.dukcapil.tanahlautkab.go.id">www.dukcapil.tanahlautkab.go.id</a>, WA (082157212802), secara tertulis melalui kotak pengaduan/ saran atau diserahkan langsung ke Petugas/ Pejabat;</li> <li>2. Secara lisan langsung disampaikan kepada pejabat yang membidangi atau disampaikan melalui nomor 082157212802 /WA 082157212802.</li> <li>3. Segala pengaduan wajib ditindaklanjuti oleh Kabid dan Kasi yang berwenang.</li> </ol>

**B. yang terkait dengan proses dalam pengelolaan pelayanan (Manufacturing) yaitu :**

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang- undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang perubahan Undang- undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.</li> <li>2. Undang undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ( Lembaran Negara RI Tahun 2009 Nomor 112);</li> <li>3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ( Lembaran Negara RI tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);</li> <li>4. 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;</li> <li>5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 1 Tahun 2014 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah ( Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 32); dan</li> <li>6. Peraturan Daerah Kabupaten Tanah Laut Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pembentukan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Tanah Laut) tahun 2016 Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Tanah Laut Nomor 25.</li> </ol>
2.	Sarana, prasarana/ fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang tunggu;</li> <li>2. Buku register;</li> <li>3. Komputer, Printer dan Jaringan;</li> </ol>

		<ol style="list-style-type: none"> <li>4. AC/pendingin ruangan;</li> <li>5. TV;</li> <li>6. Antrian Elektronik;</li> <li>7. Banner;</li> <li>8. Jaringan Wifi;</li> <li>9. Running text;</li> <li>10. Pojok bermain;</li> <li>11. Toilet Umum dan penyandang disabilitas;</li> <li>12. Ruang laktasi;</li> <li>13. Kursi roda;</li> <li>14. Hotspot Area;</li> <li>15. Loket khusus disabilitas;</li> <li>16. Kotak saran dan pengaduan; dan</li> <li>17. Mushola.</li> </ol>
3.	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Minimal DIII;</li> <li>2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun);</li> <li>3. Memiliki pengetahuan tentang perundang undangan;</li> <li>4. Mampu berkomunikasi dengan baik secara lisan maupun secara tertulis;</li> <li>5. Memiliki kemampuan kerjasama Tim;</li> <li>6. Mampu mengoperasikan komputer; dan</li> <li>7. Memahami penggunaan Aplikasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK).</li> </ol>
4.	Pengawasan Internal	Secara langsung dilaksanakan berjenjang oleh atasan langsung hingga Kepala Dinas.
5.	Jumlah pelaksana	3 (tiga) orang
6.	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sepanjang segala persyaratan teknis dan administratif terpenuhi, pelayanan dapat diberikan sesuai standar kualitas pelayanan prima.</li> <li>2. Pemohon dapat meminta perbaikan atas produk layanan yang tidak memuaskan.</li> </ol>
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Produk layanan dipastikan menggunakan material yang aman sesuai dengan Standar dari Permendagri Nomor 19 Tahun 2010 dan Permendagri Nomor 118 Tahun 2017.</li> <li>2. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan bebas dari pungutan liar (pungli) untuk semua penerbitan dokumen kependudukan.</li> </ol>
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi dilakukan secara berkala minimal setiap 6 (enam) bulan sekali melalui survey kepuasan masyarakat (SKM).</li> <li>2. Evaluasi internal dilakukan melalui rapat internal dipimpin Kepala Dinas minimal setiap 1 (satu) bulan sekali.</li> </ol>

**26. Standar Pelayanan Penerbitan Dokumen Kependudukan Melalui Whatsapp (WA).**

**A. Yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery) yaitu :**

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	a. Memenuhi persyaratan yang diminta oleh petugas pelayanan.
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	1. Petugas loket menerima berkas pemohon, legalisasi Akta, Kartu Keluarga dan KTP-el 2. Kasi memeriksa dan memvalidasi berkas dari petugas loket. 3. Petugas loket menyerahkan legalisasi Akta, Kartu Keluarga dan KTP-el kepada pemohon.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	30 (tiga puluh) menit
4.	Biaya/ Tarif	Rp. 0,-/ Tidak dikenakan biaya (gratis)
5.	Produk Pelayanan	<b>Penerbitan Dokumen Kependudukan Melalui Whatsapp (WA).</b>
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Secara elektronik melalui website dinas : <a href="http://www.dukcapil.tanahlautkab.go.id">www.dukcapil.tanahlautkab.go.id</a> , WA (082157212802), secara tertulis melalui kotak pengaduan/ saran atau diserahkan langsung ke Petugas/ Pejabat; 2. Secara lisan langsung disampaikan kepada pejabat yang membidangi atau disampaikan melalui nomor 082157212802 /WA 082157212802. 3. Segala pengaduan wajib ditindaklanjuti oleh Kabid dan Kasi yang berwenang.

B. yang terkait dengan proses dalam pengelolaan pelayanan (Manufacturing) yaitu :

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar hukum	1. Undang- undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang perubahan Undang- undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. 2. Undang undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ( Lembaran Negara RI Tahun 2009 Nomor 112); 3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ( Lembaran Negara RI tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357); 4. 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; 5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 1 Tahun 2014 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah ( Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 32); dan 6. Peraturan Daerah Kabupaten Tanah Laut

		Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pembentukan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Tanah Laut) tahun 2016 Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Tanah Laut Nomor 25.
2.	Sarana, prasarana/fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang tunggu;</li> <li>2. Buku register;</li> <li>3. Komputer, Printer dan Jaringan;</li> <li>4. AC/pendingin ruangan;</li> <li>5. TV;</li> <li>6. Antrian Elektronik;</li> <li>7. Banner;</li> <li>8. Jaringan Wifi;</li> <li>9. Running text;</li> <li>10. Pojok bermain;</li> <li>11. Toilet Umum dan penyanggah disabilitas;</li> <li>12. Ruang laktasi;</li> <li>13. Kursi roda;</li> <li>14. Hotspot Area;</li> <li>15. Loker khusus disabilitas;</li> <li>16. Kotak saran dan pengaduan; dan</li> <li>17. Mushola.</li> </ol>
3.	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Minimal DIII;</li> <li>2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun);</li> <li>3. Memiliki pengetahuan tentang perundang undangan;</li> <li>4. Mampu berkomunikasi dengan baik secara lisan maupun secara tertulis;</li> <li>5. Memiliki kemampuan kerjasama Tim;</li> <li>6. Mampu mengoperasikan komputer; dan</li> <li>7. Memahami penggunaan Aplikasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIK).</li> </ol>
4.	Pengawasan Internal	Secara langsung dilaksanakan berjenjang oleh atasan langsung hingga Kepala Dinas.
5.	Jumlah pelaksana	4 (empat) orang
6.	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sepanjang segala persyaratan teknis dan administratif terpenuhi, pelayanan dapat diberikan sesuai standar kualitas pelayanan prima.</li> <li>2. Pemohon dapat meminta perbaikan atas produk layanan yang tidak memuaskan.</li> </ol>
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Produk layanan dipastikan menggunakan material yang aman sesuai dengan Standar dari Permendagri Nomor 19 Tahun 2010 dan Permendagri Nomor 118 Tahun 2017.</li> <li>2. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan bebas dari pungutan liar (pungli) untuk semua penerbitan dokumen kependudukan.</li> </ol>
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi dilakukan secara berkala minimal setiap 6 (enam) bulan sekali melalui survey</li> </ol>

		kepuasan masyarakat (SKM). 2. Evaluasi internal dilakukan melalui rapat internal dipimpin Kepala Dinas minimal setiap 1 (satu) bulan sekali.
--	--	---

**27. Standar Pelayanan Legalisasi Akta Pencatatan Sipil, Kartu Keluarga yang belum menggunakan Tanda Tangan Elektronik (TTE)**

**A. Yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery) yaitu :**

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	a. Fc. KTP pemohon b. Fc. Kartu Keluarga c. Fc. Akta Pencatatan Sipil d. Asli KTP, Kartu Keluarga dan Akta Pencatatan Sipil.
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	1. Petugas loket menerima berkas pemohon, legalisasi Akta, Kartu Keluarga dan KTP-el 2. Kasi memeriksa dan memvalidasi berkas dari petugas loket. 3. Petugas loket menyerahkan legalisasi Akta, Kartu Keluarga dan KTP-el kepada pemohon.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	60 (enam puluh) menit
4.	Biaya/ Tarif	Rp. 0,-/ Tidak dikenakan biaya (gratis)
5.	Produk Pelayanan	<b>Legalisasi Akta Pencatatan Sipil, Kartu Keluarga yang belum menggunakan Tanda Tangan Elektronik (TTE).</b>
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Secara elektronik melalui website dinas : <a href="http://www.dukcapil.tanahlautkab.go.id">www.dukcapil.tanahlautkab.go.id</a> , WA (082157212802), secara tertulis melalui kotak pengaduan/ saran atau diserahkan langsung ke Petugas/ Pejabat; 2. Secara lisan langsung disampaikan kepada pejabat yang membidangi atau disampaikan melalui nomor 082157212802 /WA 082157212802. 3. Segala pengaduan wajib ditindaklanjuti oleh Kabid dan Kasi yang berwenang.

**D. yang terkait dengan proses dalam pengelolaan pelayanan (Manufacturing) yaitu :**

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar hukum	1. Undang- undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang perubahan Undang- undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.

		<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Undang undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ( Lembaran Negara RI Tahun 2009 Nomor 112);</li> <li>3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ( Lembaran Negara RI tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);</li> <li>4. 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;</li> <li>5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 1 Tahun 2014 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah ( Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 32); dan</li> <li>6. Peraturan Daerah Kabupaten Tanah Laut Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pembentukan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Tanah Laut) tahun 2016 Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Tanah Laut Nomor 25.</li> </ol>
2.	Sarana, prasarana/ fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang tunggu;</li> <li>2. Buku register;</li> <li>3. Komputer, Printer dan Jaringan;</li> <li>4. AC/pendingin ruangan;</li> <li>5. TV;</li> <li>6. Antrian Elektronik;</li> <li>7. Banner;</li> <li>8. Jaringan Wifi;</li> <li>9. Running text;</li> <li>10. Pojok bermain;</li> <li>11. Toilet Umum dan penyandang disabilitas;</li> <li>12. Ruang laktasi;</li> <li>13. Kursi roda;</li> <li>14. Hotspot Area;</li> <li>15. Loker khusus disabilitas;</li> <li>16. Kotak saran dan pengaduan; dan</li> <li>17. Mushola.</li> </ol>
3.	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Minimal DIII;</li> <li>2. Berpenampilan menarik ( senyum, salam, sapa, sopan dan santun);</li> <li>3. Memiliki pengetahuan tentang perundang undangan;</li> <li>4. Mampu berkomunikasi dengan baik secara lisan maupun secara tertulis;</li> </ol>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>5. Memiliki kemampuan kerjasama Tim;</li> <li>6. Mampu mengoperasikan komputer; dan</li> <li>7. Memahami penggunaan Aplikasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK).</li> </ul>
4.	Pengawasan Internal	Secara langsung dilaksanakan berjenjang oleh atasan langsung hingga Kepala Dinas.
5.	Jumlah pelaksana	2 (dua) orang
6.	Jaminan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Sepanjang segala persyaratan teknis dan administratif terpenuhi, pelayanan dapat diberikan sesuai standar kualitas pelayanan prima.</li> <li>2. Pemohon dapat meminta perbaikan atas produk layanan yang tidak memuaskan.</li> </ul>
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Produk layanan dipastikan menggunakan material yang aman sesuai dengan Standar dari Permendagri Nomor 19 Tahun 2010 dan Permendagri Nomor 118 Tahun 2017.</li> <li>2. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan bebas dari pungutan liar (pungli) untuk semua penerbitan dokumen kependudukan.</li> </ul>
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi dilakukan secara berkala minimal setiap 6 (enam) bulan sekali melalui survey kepuasan masyarakat (SKM).</li> <li>2. Evaluasi internal dilakukan melalui rapat internal dipimpin Kepala Dinas minimal setiap 1 (satu) bulan sekali.</li> </ul>

**KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN TANAH LAUT,**



**Hj. NORHAYATI, SH**

**NIP. 19621109 199203 2 006**