



**PEMERINTAH KABUPATEN MUARA ENIM
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**

Jalan A. Yani No. 10 Telp.(0734) 421479 /Fax (0734) 421479 kode Pos 31311 Email : capilmuaraenim@gmail.com
capilsekretariat@yahoo.com

MUARA ENIM (SUMATERA SELATAN)

**KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN MUARA ENIM
NOMOR : 006a /KPTS/DUK-CAPIL/2023**

TENTANG

**STANDAR PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN MUARA ENIM**

Menimbang : a. bahwa untuk melaksanakan tuntutan perubahan dan ketentuan Peraturan Menteri Pendayagunaan dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan dan untuk mewujudkan kepastian tentang hak, tanggung jawab, kewajiban dan kewenangan seluruh pihak terkait dalam penyelenggaraan pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muara Enim harus sesuai dengan amanah Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik maka diperlukan Standar Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muara Enim;

b. bahwa untuk menindaklanjuti hasil dan rekomendasi Pelaksanaan Forum Konsultasi Publik Tahun 2022 pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muara Enim;

c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud huruf a dan huruf b di atas, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muara Enim tentang Standar Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muara Enim;

Mengingat : 1. Undang-undang Nomor 28 Tahun 1959 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II dan Kota Praja di Sumatera selatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1959 Nomor 73, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1821) ;
2. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 124, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4674) sebagaimana telah diubah dengan undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 232, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5475);
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
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. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 80, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4736);
 6. Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil;
 7. Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2011 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
 8. Peraturan Pemerintah Nomor 102 Tahun 2012 tentang Perubahan Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;
 9. Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil ;
 10. Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional sebagaimana terakhir kali diubah dengan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 126 Tahun 2012 tentang Perubahan Ketiga atas Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2009 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 293);
 11. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelola Perpaduan Pelayanan Publik;
 12. Peraturan Presiden Nomor 112 Tahun 2013 tentang Perubahan keempat atas Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 257);
 13. Keputusan Presiden Nomor 88 Tahun 2004 tentang Pengelolaan informasi Kependudukan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 119);
 14. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 12 Tahun 2010 tentang Pedoman Pencatatan Perkawinan dan Pelaporan Akta yang diterbitkan oleh negara lain;
 15. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 15 Tahun 2010 dan Menteri Kesehatan Nomor 162 Menkes tentang Pelaporan Kematian dan Penyebab Kematian;
 16. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 18 Tahun 2010 tentang Pedoman Pengangkatan dan Pemberhentian serta Tugas Pokok Pejabat Pencatatan Sipil dan Petugas Register;
 17. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2010 Tentang Formulir dan Buku Yang digunakan Dalam Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;
 18. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 10 Tahun 2011 Tentang Penerbitan Dokumen Pendaftaran Penduduk Sebagai Akibat Perubahan Alamat;
 19. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 25 Tahun 2011 Tentang Pedoman Pengkajian, Pengembangan dan Pengelolaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan;
 20. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik;
 21. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2014 tentang Survei Kepuasan Masyarakat;
 22. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pengelola Pangaduan;
 23. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 14 Tahun 2015 tentang Pedoman Pendataan Penduduk Nonpermanen;

24. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 74 Tahun 2015 Tentang Tata Cara Perubahan Elemen Data Penduduk dalam Kartu Tanda Penduduk Elektronik;
25. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 57 Tahun 2015 tentang Spesifikasi Blangko Serta Formulasi Kalimat dalam Register Akta Pengesahan Anak dan Kutipan Akta Pengesahan;
26. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 61 Tahun 2015 tentang Persyaratan, Ruang Lingkup dan Tata Cara Pemberian Hak Akses Serta Pemanfaatan Nomor Induk Kependudukan, Data Kependudukan dan Kartu Tanda Penduduk Elektronik;
27. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 76 Tahun 2015 tentang Pengangkatan dan Pemberhentian Pejabat pada Unit Kerja yang Menangani Urusan Administrasi Kependudukan di Provinsi dan Kabupaten/ Kota;
28. Surat Edaran Menteri Dalam Negeri Nomor 470/13287/Dukcapil tanggal 28 September 2021 tentang Jenis Layanan, Persyaratan, dan Penjelasan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;
29. Peraturan Daerah Kabupaten Muara Enim Nomor 5 Tahun 2012 tentang penyelenggaraan Administrasi Kependudukan (Lembar Daerah Kabupaten Muara Enim tahun 2012 Nomor 5), sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan (Lembaran Daerah Kabupaten Muara Enim Tahun 2014 Nomor 5);
30. Peraturan Bupati Muara Enim Nomor 38 Tahun 2016 tentang Pedoman Pendataan Penduduk Nonpermanen);

MEMUTUSKAN

Menetapkan :

- KESATU** : Menetapkan Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muara Enim tentang Standar Pelayanan Administrasi Kependudukan sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Keputusan Kepala Dinas.
- KEDUA** : Standar Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muara Enim sebagaimana dalam diktum KESATU meliputi;

B. SERVICE DELIVERY

1. Persyaratan;
2. Prosedur;
3. Jangka waktu penyelesaian;
4. Biaya / tarif
5. Produk pelayanan;
6. Penangana, Pengaduan, Saran dan Masukan

C. MANUFACTURING

1. Dasar Hukum;
2. Sarana dan Prasarana;
3. Kompetensi pelaksana;
4. Pengawasan internal;
5. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan;
6. Jumlah pelaksana;
7. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan;

8. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan resiko keragu-raguan; dan
9. Evaluasi kinerja pelaksana;

- KETIGA : Standar Pelayanan Administrasi Kependudukan ini wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawasan dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dan apabila dikemudian hal terhadap kekeliruan dalam penetapan ini akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Muara Enim
Pada tanggal : 3 Januari 2023

Kepala Dinas Kependudukan
Dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Muara Enim



Drs. Risman Effendi, M.Si
Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP.196805071990091001

Tembusan disampaikan Kepada Yth :

1. Bupati Muara Enim (sebagai laporan)
2. Inspektur Kabupaten Muara Enim
3. Kepala Badan Pengelola Keuangan Daerah Kab. Muara Enim
4. Kepala Bagian Organisasi dan RB Setda Kab. Muara Enim
5. Arsip.

LAMPIRAN : KEPUTUSAN KEPALA DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN MUARA ENIM
NOMOR : 006A/KPTS/DUK-CAPIL/2021
TANGGAL : 3 Januari 2023
TENTANG : STANDAR PELAYANAN ADMINISTRASI
KEPENDUDUKAN PADA DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN MUARA ENIM

I. GAMBARAN UMUM

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muara Enim dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Muara Enim Nomor 21 Tahun 2022 tentang Pembentukan Susunan Perangkat Daerah, serta Peraturan Bupati Muara Enim Nomor 21 Tahun 2022 tentang Susunan, Kedudukan, Tugas, Fungsi Dan Struktur Organisasi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muara Enim beralamat di Jalan A Yani No. 10 Kode Pos 31311, Telp (0734) 421479, Faksimile (0734) 421479, dengan email, *capilmuaraenim@gmail.com* Informasi mengenai kegiatan di Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil dapat juga diakses melalui website : <http://disdukcapil.muaraenimkab.go.id>.

Berdasarkan pasal 28 Peraturan Bupati Kabupaten Muara Enim Nomor 21 Tahun 2022 tersebut Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muara Enim mempunyai tugas membantu Bupati melaksanakan urusan pemerintahan bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan.

Untuk melaksanakan tugas sebagaimana tersebut dalam Pasal 28, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai fungsi :

- a. Perumusan kebijakan teknis di bidang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
- b. Pengelolaan keuangan;
- c. Pengelolaan perlengkapan, urusan tata usaha, rumah tangga dan barang milik negara;
- d. Pengelolaan urusan ASN di lingkungan dinas;
- e. Penyusunan perencanaan dibidang pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, kerja sama administrasi kependudukan, pemanfaatan data dan dokumen kependudukan serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
- f. Perumusan kebijakan teknis dibidang pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, kerja sama, pemanfaatan data dan dokumen kependudukan serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
- g. Pelaksanaan pelayanan pendaftaran penduduk;
- h. Pelaksanaan pelayanan pencatatan sipil;
- i. Pelaksanaan pengelolaan informasi administrasi kependudukan;
- j. Pelaksanaan kerja sama administrasi kependudukan;
- k. Pelaksanaan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan;
- l. Pelaksanaan inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
- m. Pembinaan, koordinasi, pengendalian bidang administrasi kependudukan;
- n. Pelaksanaan kegiatan penatausahaan dinas kependudukan dan pencatatan sipil;
- o. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan tugas dan Fungsinya.

II. VISI, MISI, MAKLUMAT PELAYANAN, MOTTO PELAYANAN DAN JANJI PELAYANAN

A. VISI

MUARA ENIM UNTUK RAKYAT YANG AGAMIS, BERDAYA SAING, MANDIRI, SEHAT DAN SEJAHTERA.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menetapkan Visi sebagai berikut: Terwujudnya tertib administrasi kependudukan dan pencatatan sipil melalui pelayanan dokumen kependudukan yang prima dengan menggunakan teknologi informasi guna tercipta data kependudukan yang akurat.

Makna yang terkandung dalam Visi ini adalah :

1. Data dalam hal ini adalah Data Kependudukan yang dihasilkan dari pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil yang merupakan data perseorangan dan/atau data agregat yang terstruktur. Informasi yang terhimpun dalam data perseorangan diantaranya meliputi : Nomor KK, NIK, nama lengkap, jenis kelamin, tempat lahir, tanggal/bulan dan tahun lahir, golongan darah dan informasi penting lainnya, sementara data yang terhimpun sebagai “data agregat” adalah sekumpulan data tentang peristiwa kependudukan, peristiwa penting, jenis kelamin, kelompok usia, agama, pendidikan dan pekerjaan, dalam bentuk data yang berupa angka-angka atau data kuantitatif dan data yang berupa penjelasan atau data kualitatif.
2. Berikut penjelasan mengenai kepentingan, dampak serta manfaat Data Kependudukan.
Data kependudukan kerap menjadi masalah di negeri ini, terlebih di era demokrasi sekarang ini. Keakuratan data mutlak diperlukan, dalam setiap pemilihan umum (Pemilu) yang diselenggarakan secara langsung baik untuk Pemerintah pusat maupun daerah. Namun, lebih jauh dari sekedar pemenuhan kebutuhan Pemilu, data akurat tentang kependudukan, sejatinya sangat diperlukan dalam pembangunan nasional, mulai dari penyusunan strategi sampai implementasinya. Bahkan, dunia bisnis pun, sangat memerlukannya. Dengan data lengkap, niscaya akan mempermudah berbagai urusan yang diperlukan masyarakat berupa pelayanan publik dan pendayagunaan untuk penetapan kebijakan pembangunan (antara lain merupakan komponen penting dalam pembuatan indikator MDGs).
Dampak manfaat Data yang kependudukan yang akurat dan *up-date* yang diperoleh dan penggunaan NIK secara nasional diantaranya adalah.
 - a. Keamanan Negara;
 - b. Demokrasi (Pemilu dan Pemilu Kepala Daerah);
 - c. Citra/Eksistensi Negara;
 - d. Status kependudukan seseorang;
 - e. Perencanaan Pembangunan Nasional yang tepat
 - f. Akses Pelayanan Publik (Pajak, Perbankan, Bisnis, Kepolisian);
 - g. Data Statistik Kependudukan yang akurat;
 - h. Kemudahan bepergian serta
 - i. Mencegah teroris internasional/domestic, pekerja illegal/imigran, dan penyalahgunaan dokumen kependudukan.

Sedangkan institusi yang bisa memanfaatkan data kependudukan antara lain :

- a. Kementerian Keuangan (Dirjen Pajak dan Bea Cukai);
- b. Kementerian Hukum dan HAM (Dirjen Imigrasi);
- c. Kementerian Agama (KUA);
- d. Kementerian Pertahanan;
- e. Badan Intelijen Negara;
- f. Badan Pertanahan Nasional;
- g. POLRI;
- h. Kementerian Kelautan dan Perikanan;
- i. Bappenas;
- j. Masyarakat/Dunia Usaha;
- k. Kementerian Kesehatan;
- l. Kementerian Sosial;
- m. Kementerian Tenaga Kerja dan Transmigrasi;
- n. KPU (Pemilu dan Pemilu Kepala Daerah);
- o. BKKBN;
- p. Perbankan/Lembaga Keuangan.

B. MISI

Untuk mewujudkan Visi tersebut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai Misi yaitu ;

MENYELENGGARAKAN TERTIB PELAYANAN, PENGELOLAAN DATA DAN INFORMASI KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

C. MAKLUMAT PELAYANAN

Maklumat pelayanan yang sudah disepakati dan ditandatangani oleh pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muara Enim adalah sebagai berikut :

KAMI SELURUH PENYELENGGARA DOKUMEN KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL MENYATAKAN SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI STANDAR PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN DAN APABILA TIDAK MENEPATI JANJI, SIAP MENERIMA SANKSI SESUAI PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN YANG BERLAKU.

D. MOTO PELAYANAN

CEPAT, MUDAH, BAHAGIA

E. JANJI PELAYANAN

SYARAT LENGKAP PELAYANAN CEPAT, KK, KTP & AKTA DAPAT

III. SUMBER DAYA MANUSIA

Sumber Daya Manusia yang bertugas pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muara Enim terdiri dari 34 orang PNS dan 35 orang Tenaga Non PNS.

Adapun komposisi PNS di Adapun komposisi PNS di Lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muara Enim, sebagai berikut :

DAFTAR JUMLAH PNS BERDASARKAN TINGKAT PENDIDIKAN FORMAL DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

No	Pendidikan	Jumlah
1	Strata 2 (S-2)	1
2	Strata 1 (S-1)	22
3	Sarjana Muda / D3	3
4	SLTA	8
5	SLTP	1
6	SD	-
	Jumlah :	34 Orang

Ditinjau dari golongannya, komposisi PNS di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muara Enim adalah :

DAFTAR JUMLAH PNS BERDASARKAN TINGKAT GOLONGAN RUANG DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

No	Golongan Ruang	Jumlah
1	IV	4
2	III	24
3	II	7
	Jumlah :	34 Orang

IV. JENIS - JENIS LAYANAN

Sesuai dengan Tugas Pokok dan Fungsinya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muara Enim yaitu menyelenggarakan urusan pemerintahan dan pelayanan umum bidang kependudukan dan pencatatan sipil dengan mendekatkan dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

Jenis-jenis pelayanan yang dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muara Enim antara lain :

A. BIDANG PELAYANAN PENDAFTARAN PENDUDUK

Meilputi jenis pelayanan:

1. Penerbitan Biodata Penduduk;
 - a. Pencatatan Biodata WNI Dalam Wilayah NKRI.
2. Penerbitan Kartu Keluarga;
 - a. Penerbitan Kartu Keluarga Baru karena Membentuk Keluarga Baru
 - b. Penerbitan Kartu Keluarga Baru Karena Penggantian Kepala Keluarga
 - c. Penerbitan Kartu Keluarga Baru Karena Pisah KK dalam 1 (Satu) Alamat
 - d. Penerbitan Kartu Keluarga Karena Perubahan Data

- e. Penerbitan Kartu Keluarga Karena Hilang/Rusak
- 3. Penerbitan KTP-el;
 - a. Penerbitan KTP-el Baru untuk WNI
 - b. Pencetakan KTP-el baru Karena Pindah, Perubahan Data, Rusak dan hilang untuk WNI
- 4. Penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA);
 - a. Penerbitan Kartu Identitas Anak baru untuk Anak WNI
- 5. Penerbitan Surat Keterangan Pindah Datang;
 - a. Perpindahan Penduduk WNI dalam NKRI:
 - 1) Perpindahan WNI dalam 1 Kab/Kota;
 - 2) Perpindahan WNI antar Kab/Kota (Daerah Asal);
 - 3) Pindah Datang WNI antar Kab/Kota (Daerah Tujuan);

B. BIDANG PELAYANAN PENCATATAN SIPIL

Meliputi jenis pelayanan:

- 1. Pencatatan Kelahiran dan Kematian;
 - a. Pencatatan Kelahiran WNI Dalam Wilayah NKRI
 - b. Pencatatan Lahir Mati
 - c. Pencatatan Kematian Dalam Wilayah NKRI
- 2. Pencatatan Perkawinan dan Perceraian;
 - a. Pencatatan Perkawinan WNI Dalam Wilayah NKRI
 - b. Pencatatan Pembatalan Perkawinan
 - c. Pencatatan Perceraian
 - d. Pencatatan Pembatalan Perceraian
- 3. Pengangkatan, Pengakuan dan Pengesahan Anak;
 - a. Pencatatan Pengangkatan Anak di Wilayah NKRI
 - b. Pencatatan Pengakuan anak di wilayah NKRI
 - c. Pencatatan Pengakuan anak yang dilahirkan di luar perkawinan yang sah menurut hukum/ kepercayaan terhadap Tuhan Yang Maha Esa di wilayah NKRI
 - d. Pencatatan Pengesahan anak bagi Penduduk WNI di wilayah NKRI
 - e. Pencatatan pengesahan anak Penduduk yang dilahirkan sebelum orang tuanya melaksanakan perkawinan sah menurut hukum agama atau kepercayaan terhadap Tuhan Yang Maha Esa di wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia
- 4. Penerbitan Surat Keterangan Ganti Nama;
 - a. Pencatatan perubahan nama Penduduk
- 5. Penerbitan Kutipan Ke-II Akta-akta Pencatatan Sipil;
 - a. Pencatatan pembedulan akta Pencatatan Sipil dengan permohonan dari subjek akta di wilayah NKRI
 - b. Pencatatan pembatalan akta Pencatatan Sipil bagi Penduduk
 - c. Pencatatan Pembatalan Akta Pencatatan Sipil Tanpa Melalui Penetapan Pengadilan/ *Contrarius Actus*
- 6. Pencatatan Peristiwa Penting Lainnya;
 - a. Pencatatan Peristiwa Penting lainnya bagi Penduduk
- 7. Kewarganegaraan
 - a. Pencatatan Perubahan Status Kewarganegaraan WNA menjadi WNI di wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia
 - b. Pencatatan Anak yang lahir dari perkawinan campuran atau Anak Berkewarganegaraan Ganda (ABG)
 - c. Pencatatan Perubahan status kewarganegaraan WNI menjadi WNA

V. STANDAR PELAYANAN

Standar Pelayanan Publik merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dipakai sebagai pedoman dalam pemberian proses pelayanan sehingga wajib ditaati oleh penyelenggara pelayanan maupun penerima pelayanan.

Untuk memberikan jaminan kepastian bagi penerima pelayanan sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muara Enim telah menetapkan Standar Pelayanan Publik terhadap 21 jenis pelayanan sesuai kewenangan yang diberikan dan untuk penyusunan Standar Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muara Enim mengacu pada Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan dapat dijelaskan sebagai berikut :

I. **SERVIS DELIVERY** :

A. **Persyaratan**

Persyaratan yang telah ditetapkan oleh berupa persyaratan administratif sedangkan persyaratan teknis ditetapkan oleh dinas teknis sesuai dengan ketentuan peraturan yang berlaku. Untuk menentukan persyaratan administratif maupun teknis disesuaikan dengan jenis pelayanan yang diberikan.

Dalam memberikan kejelasan dan kemudahan terhadap pelayanan kepada masyarakat mengenai produk layanan, maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muara Enim telah menetapkan persyaratan administrasi pada 21 jenis pelayanan sebagaimana pada Lampiran Keputusan ini.

B. **Prosedur**

Prosedur Pelayanan Perizinan merupakan rangkaian proses tata kerja yang berkaitan satu sama lain sehingga menunjukkan adanya tahapan secara jelas dan pasti yang harus di tempuh dalam rangka penyelesaian pelayanan. Prosedur pelayanan ini bersifat sederhana, tidak berbelit belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan serta diwujudkan dalam bentuk alur.

C. **Jangka Waktu Penyelesaian**

Untuk pelayanan penerbitan Dokumen Kependudukan, membutuhkan waktu penyelesaian sebagai berikut :

❖ **1 hari;**

Setelah persyaratan dinyatakan lengkap oleh petugas pelayanan dan tidak terjadi gangguan jaringan komunikasi data dan atau sarana dan prasarana yang dibutuhkan untuk penyelesaian Dokumen.

D. **Biaya / Tarif**

Berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Perda Nomor 5 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan, untuk semua jenis pelayanan tidak di pungut biaya atau Gratis.

E. **Produk Layanan**

Disesuaikan dengan kebutuhan, *terlampir* pada Keputusan ini.

F. Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan

1. Kotak Pengaduan / Saran;
2. Alamat : Jln. Jenderal A.Yani No. 20 Muara Enim, Sumatera Selatan
3. Petugas Khusus (Rendra Kesuma, SH)
4. Email : capilmuaraenim@gmail.com
5. SMS dan WA : 081373651990-085273041915
6. Telpon/Fax : (0734) 412479
7. Website : www.disdukcapil.muaraenimkab.go.id
8. Media Sosial : Instagram : disdukpencafilme
9. Lain-lain : Survey Kepuasan Masyarakat dan SPAN LAPOR

II. MANUFACTURING

A. Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 124, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4674) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 232, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5475);
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 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);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 80, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4736);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil;
6. Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2011 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
7. Peraturan Pemerintah Nomor 102 Tahun 2012 tentang Perubahan Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.
8. Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;
9. Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan

- Secara Nasional sebagaimana terakhir kali diubah dengan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 126 Tahun 2012 tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2009 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 293);
10. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelola Perpaduan Pelayanan Publik;
 11. Peraturan Presiden Nomor 112 Tahun 2013 tentang Perubahan Keempat Atas Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 257);
 12. Keputusan Presiden Nomor 88 Tahun 2004 tentang Pengelolaan Informasi Kependudukan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 No. 119);
 13. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 12 Tahun 2010 tentang Pedoman Pencatatan Perkawinan dan Pelaporan Akta yang diterbitkan oleh negara lain;
 14. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 15 Tahun 2010 dan Menteri Kesehatan Nomor 162 Menkes tentang Pelaporan Kematian dan Penyebab Kematian;
 15. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 18 Tahun 2010 tentang Pedoman Pengangkatan dan Pemberhentian serta Tugas Pokok Pejabat Pencatatan Sipil dan Petugas Register;
 16. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2010 Tentang Formulir dan Buku Yang Digunakan Dalam Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;
 17. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 10 Tahun 2011 Tentang Penerbitan Dokumen Pendaftaran Penduduk Sebagai Akibat Perubahan Alamat;
 18. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 25 Tahun 2011 Tentang Pedoman Pengkajian, Pengembangan dan Pengelolaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan;
 19. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayaann Publik;
 20. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2014 tentang Survei Kepuasan Masyarakat;
 21. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pengelola Pengaduan;
 22. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 14 Tahun 2015 tentang Pedoman Pendataan Penduduk Nonpermanen;
 23. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 74 Tahun 2015 Tentang Tata Cara Perubahan Elemen Data Penduduk dalam Kartu Tanda Penduduk Elektronik;

 24. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 57 Tahun 2015 tentang Spesifikasi Blangko Serta Formulasi Kalimat dalam Register Akta Pengesahan Anak dan Kutipan Akta Pengesahan;
 25. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 61 Tahun 2015 tentang Persyaratan, Ruang Lingkup dan Tata Cara Pemberian Hak

- Akses Serta Pemanfaatan Nomor Induk Kependudukan, Data Kependudukan dan Kartu Tanda Penduduk Elektronik;
26. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 76 Tahun 2015 tentang Pengangkatan dan Pemberhentian Pejabat pada Unit Kerja Yang Menangani Urusan Administrasi Kependudukan di Provinsi dan Kabupaten/Kota;
 27. Peraturan Daerah Kabupaten Muara Enim Nomor 5 Tahun 2012 tentang penyelenggaraan Administrasi Kependudukan (Lembar Daerah Kabupaten Muara Enim tahun 2012 No 5) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan (Lembaran Daerah Kabupaten Muara Enim Tahun 2014 Nomor 5);

B. Sarana dan Prasarana ;

Untuk menunjang kelancaran pelaksanaan tugas dan fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muara Enim secara bertahap telah menyediakan sarana dan prasarana antara lain :

1. Kantor depan/*front office*, terdiri atas :
 - a. ruang/tempat layanan informasi;
 - b. loket pengambilan nomor Antrian ;
 - c. loket penemuan berkas;
 - d. loket pemeriksaan berkas;
 - e. loket pengolahan berkas
 - f. ruang/tempat layanan konsultasi/pengaduan;
 - g. ruang tunggu pelayanan yang ber AC;
 - h. ruang tamu;
 - i. ruang laktasi;
 - j. toilet;
 - k. pustaka mini/bahan bacaan;
 - l. loket penyerahan berkas;
2. Kantor belakang/*back office* paling sedikit terdiri atas;
 - a. Ruang Server SIAK;
 - b. Ruang Rapat;
 - c. Ruang Perekaman KTP EL;
3. Ruang pendukung paling sedikit terdiri atas;
 - a. Ruang bermain anak;
 - b. Ruang arsip dan perpustakaan;
 - c. Toilet / Kamar mandi;
 - d. Tempat ibadah;
 - e. Tempat parkir;
4. Alat / Fasilitas pendukung paling sedikit terdiri atas;
 - a. Seragam pelayanan;
 - b. Formulir;
 - c. Server SIAK;
 - d. Telepon dan mesin faksimile;

- e. Perangkat komputer, Printer, dan *scanner*;
 - f. Mesin Antrian ;
 - g. Alat pengukur kepuasan layanan;
 - h. Kotak pengaduan;
 - i. Kamera pengawas (CCTV);
 - j. Koneksi internet;
 - k. Laman/*website* dan *e-mail*;
 - l. Alat penyedia daya listrik atau *uninterruptible power supply* (UPS);
 - m. Pendingin ruangan;
 - n. Televisi;
 - m. Stasiun Pengisian Daya Perangkat Digital
 - o. Brosur;
 - p. Banner;
 - q. Petunjuk arah lokasi;
 - r. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
5. Tempat pelayanan pejabat struktural dengan ketersediaan fungsi ruang antara lain;
- a. Ruang kepala dinas;
 - b. Ruang sekretaris;
 - c. Ruang kepala bidang;
 - d. Ruang kepala sub bagian dan kepala seksi;
6. Sarana kantor untuk memberikan pelayanan, yang meliputi;
- a. Kendaraan Operasional
 - b. Petugas Informasi
 - c. Nomor Antrian
 - d. Media TV, surat kabar
 - e. Touch screen kepuasan pelanggan
 - f. CCTV, kamera digital dan handycam
 - g. Infocus (kamera proyektor), screen projector
 - h. Scanner, Printer
 - i. Komputer, Laptop
 - j. Telepon, faksimil, air, listrik
 - k. Jaringan internet (Wi-fi)
 - l. Genset (kondisi tidak baik)
 - m. Meubelair
 - n. Informasi melalui radio
 - o. Papan Informasi
 - p. SMS gateway
 - q. Buku standar pelayanan publik
 - r. Brosur; leaflet
 - s. dan lainnya

C. Kompetensi Pelaksana;

1. Kompetensi yang harus dimiliki oleh penyelenggara / petugas pelayanan;
 - a. Disiplin
 - b. Profesional
 - c. Tanggung jawab
 - d. Jujur;
 - e. Kerjasama
 - f. Prakarsa/Inisiatif
 - g. Loyal terhadap atasan.
2. Syarat jabatan yang harus dipenuhi :
 - a. eselon II (dua)
 - b. eselon III (tiga)
 - c. eselon IV (empat)

3. Klasifikasi formal / informal dan Diklat :

- a. Strata 2, Strata 1, Diploma 3 dan SLTA
- b. Diklat Pim II, III dan IV
- c. Diklat informal lainnya

D. Pengawasan Internal

Pengawasan internal dilaksanakan agar penyelenggaraan pelayanan pendaftaran penduduk dan Pencatatan sipil sesuai dengan Standar Pelayanan Publik yang telah ditetapkan, untuk itu perlu ada pengendalian secara terus menerus yang dilakukan oleh atasan langsung terhadap bawahannya secara preventif atau represif agar pelaksanaan tugas bawahan berjalan secara efektif dan efisien sesuai dengan program/kegiatan. Pengawasan internal yang diberlakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muara Enim yaitu :

1. Pengawasan melekat yang dilaksanakan oleh setiap atasan secara struktural baik yang menyangkut aspek teknis maupun administratif sesuai dengan tugas pokok dan fungsi yang dilaksanakan setiap hari dengan penerapan SKP (Sasaran Kerja Pegawai).
2. Audit internal dilaksanakan oleh Tim Auditor dan Inspektorat Kabupaten Muara Enim.

E. Penanganan pengaduan, saran dan masukan;

Untuk memperoleh umpan balik da masyarakat atas pelayanan yang diberikan telah disediakan akses kepada masyarakat untuk memberikan informasi, saran/pendapat/tanggapan, complaint/pengaduan dalam bentuk form saran, surat menyurat, mengisi buku pengaduan, datang langsung, telephone dan internet. Masukan masyarakat baik berupa informasi,saran, pendapat, tanggapan dan atau pengaduan yang tertulis baik melalui surat maupun media elektronik harus disampaikan secara jelas dan bertanggung jawab dengan menyebutkan nama, alamat dan identitas yang sah akan ditindaklanjuti/respon sesuai waktu yang telah ditetapkan.

F. Jumlah Pelaksana;

Dari 21 (dua puluh satu) jenis pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muara Enim dengan jumlah 9 (sembilan) orang pelaksana/staf yang tersebar di Sekretariat, Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil dan Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan, karena keterbatasan kuantitas pelaksana maka untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, dinas telah menganggarkan biaya untuk 29 (dua puluh sembilan) orang tenaga swakelola yang tersebar ke semua jenis pelayanan dan pekerjaan operasional pelayanan.

G. Jaminan Pelayanan;

Sebagai upaya peningkatan kepuasan masyarakat salah satu kegiatan yang dilaksanakan dengan memberikan kompensasi kepada pelanggan apabila suatu kesalahan atau keterlambatan yang telah dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan. Untuk kompensasi yang dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Muara Enim adalah apabila dalam penyelesaian berkas atau keterlambatan penyelesaian pelayanan karena faktor internal dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil maka kompensasinya adalah dengan mengirimkan via Staf Kecamatan dan Perangkat Desa Setempat.

H. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan;

Jaminan keamanan dan keselamatan kepada pelanggan dengan memberikan sarana dan prasarana yang cukup memadai mulai dari gedung dan fasilitas pendukung, termasuk keamanannya dengan petugas keamanan, ruang pelayanan dan petugas parkir, sehingga akan memberikan rasa aman. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam memberikan pelayanan berdasarkan tugas pokok dan fungsinya sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan.

I. Evaluasi Kinerja Pelaksana;

Pelaksanaan evaluasi kinerja terhadap pelaksanaan pelayanan Dokumen Kependudukan dan Pencatatan Sipil dilakukan melalui :

1. Evaluasi secara Vertikal

- a. Penilaian dari Ombudsman ;
- b. Pengawasan dan Penilaian da Ditjen Dukcapil Kemendag ;
- c. Penilaian dan Pengawasan da MENPAN RB terhadap SINOVIK;
- d. Penilaian dan evaluasi dari DPPKKBKPS Provinsi;
- e. Evaluasi dari Bagian Organisasi dan Reformasi Birokrasi Sekretariat Daerah Kabupaten Muara Enim;

2. Audit Internal, dilaksanakan oleh Tim Auditor Inspektorat Muara Enim sebanyak 2 (dua) kali dalam setahun yakni pada bulan Mei dan bulan Oktober.

3. Pemberian Reward and Punishment yaitu untuk meningkatkan tertib administrasi, disiplin dan melakukan penilaian kinerja staf pelaksana setiap tahun, serta dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Pelaksanaan Reward dan Punishment ditetapkan dengan Surat Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Muara Enim dengan kriteria penilaian sebagai berikut;

- a. Disiplin;
- b. Loyal terhadap atasan;
- c. Tanggungjawab;
- d. Jujur;
- e. Kerjasama;
- f. Prakasa/Inisiatif

Penilaian dilaksanakan oleh Tim Penilai Reward and Punishment setiap 3 (tiga) bulan sekali dan hasil penilaiannya diumumkan pada seluruh staf pada saat pelaksanaan apel pagi serta foto staf yang mendapatkan reward akan di pasang di ruang pelayanan dan *di upload* ke website. Tindak lanjut da Hasil Reward and Punishment secara administrasi setiap 1 (satu) tahun dikirim kepada Bupati Muara Enim dengan tembusan ke BKPSDM Kabupaten Muara Enim.

4. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) dilaksanakan oleh lembaga independen dan unsur perguruan tinggi, konsultan dan LSM yang dilaksanakan setahun sekali. SKM dimaksudkan untuk mengetahui tingkat kinerja pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Muara Enim ditentukan oleh tingkat kepuasan masyarakat. Dan kepuasan masyarakat dapat dicapai apabila masyarakat menerima pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan atau diharapkan.

Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik dengan 15 (lima belas) indikator adalah sebagai berikut:

- a. Prosedur pelayanan;
- b. Persyaratan pelayanan;
- c. Kejelasan petugas pelayanan;
- d. Kedisiplinan petugas pelayanan;
- e. Tanggung jawab petugas pelayanan;
- f. Kemampuan petugas;
- g. Kecepatan pelayanan;
- h. Keadilan mendapatkan pelayanan;
- i. Kesopanan dan keramahan petugas;
- j. Kewajaran biaya pelayanan;
- k. Kepastian biaya pelayanan;
- l. Kepastian jadwal pelayanan;
- m. Kenyamanan lingkungan;
- n. Kenyamanan pelayanan;
- o. Ketersediaan dan kemudahan akses informasi.

Untuk mengetahui tingkat kepuasan secara langsung oleh pemohon terhadap pelayanan yang diberikan dapat menggunakan fasilitas Survey Kepuasan Mobile yang ada di ruang tunggu.

III. MONITORING DAN EVALUASI

Implementasi Standar Pelayanan Publik ini secara terus menerus selalu dipantau pelaksanaannya. Pemantauannya tidak hanya terkait dengan sejauhmana pelayanan telah memenuhi standar pelayanan publik yang telah ditetapkan tetapi juga terkait dengan aspek manajemen dalam penyelenggaraan pelayanan.

Dengan melakukan pemantauan pada pelaksanaan Standar Pelayanan Publik maupun penerapan sistem manajemen mutu dengan harapan akan tercipta peningkatan kepuasan pelayanan. Adapun implementasi Monitoring dan Evaluasi yang telah dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muara Enim melalui :

A. Monitoring

B. Evaluasi

1. Rapat Evaluasi untuk mengevaluasi hal-hal yang bersifat mendesak untuk segera ditindaklanjuti, seperti hasil pelayanan terkait persyaratan, kebutuhan sumber daya serta pencapaian sasaran mutu, dan lain-lain;
2. Pemberian Reward and Punishment yaitu untuk meningkatkan tertib administrasi, disiplin dan untuk mengetahui tingkat kinerja staf pelaksana secara periodic ,Penilaian dilaksanakan oleh Tim Penilai Reward dan punishment setiap tiga bulan sekali dan hasil penilaiannya diumumkan pada saat pelaksanaan apel pagi serta foto staf terbaik terpasang di ruang pelayanan;
3. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM);
4. Membuat laporan perkembangan data kependudukan kepada Bupati Muara Enim dan Gubernur Sumatera Selatan setiap bulan;
5. Membuat Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP) dilaksanakan setiap tahun;

VI. PENUTUP

Memberikan pelayanan maksimal kepada seluruh masyarakat menjadi sebuah keniscayaan yang harus dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muara Enim. Sebagai Organisasi yang berada

pada garis depan pelayanan maka Komitmen dalam memberikan pelayanan sudah tidak bisa ditawar lagi.

Standar Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muara Enim harus diketahui atau diinformasikan kepada masyarakat sehingga masyarakat juga ikut melakukan pengawasan apabila terjadi penyimpangan dalam penyelenggaraan Pelayanan.

Penyusunan Standar Pelayanan Publik ini merupakan upaya untuk mengubah stigma masyarakat bahwa pelayanan Pemerintah yang diberikan tidak transparan, akuntabel, efektif, cepat, adil, tepat waktu.

Melalui Standar Pelayanan Publik, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muara Enim diharapkan dapat mewujudkan pelayanan publik yang prima serta mewujudkan citra aparatur Pemerintah dibidang pelayanan kependudukan dan Pencatatan sipil dan meningkatkan kepercayaan masyarakat.

Demikian dan semoga bermanfaat bagi kita semua.



Kepala Dinas Kependudukan
Dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Muara Enim

Drs. Risman Effendi, M.Si
Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP. 196805071990091001

STANDAR PELAYANAN BIDANG PELAYANAN PENDAFTARAN PENDUDUK

I. STANDAR PELAYANAN PENERBITAN BIODATA WNI DALAM WILAYAH NKRI

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan pelayanan (SERVICE DELIVERY)

No	Komponen	Uraian	Ket
1	2	3	4
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Formulir F.1.01 2. Surat Pengantar dari Rukun Tetangga (RT); 3. Foto Copy dokumen atau bukti Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting (seperti paspor, surat keterangan lahir dari RS/ Puskesmas/ Klinik; 4. Foto Copy Ijazah (Bukti Pendidikan Terakhir); 5. Dokumen Perjalanan/Paspor bagi Orang Asing; 6. surat pernyataan (asli) tidak keberatan dari pemilik rumah apabila menumpang KK, menyewa rumah, kontrak dan kost, 7. Surat Keterangan Tempat Tinggal bagi Orang Asing yang memiliki Kartu Izin Tinggal Terbatas (KITAS); 8. Kartu Izin Tinggal Tetap (KITAP) bagi Orang Asing. 	
2.	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengambil nomor Antrian ; untuk lansia/ibu menyusui/disabilitas dilayani dengan nomor Antrian dan loket khusus; 2. Pemaksaan berkas sesuai nomor Antrian; 3. Pengolahan berkas sesuai nomor Antrian pada loket pengolahan berkas; 4. Pengambilan dokumen pada loket pengambilan berkas/dokumen. 	
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	<p>- 1 hari ;</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Setelah persyaratan dinyatakan lengkap oleh petugas pelayanan dan tidak terjadi gangguan jaringan komunikasi data dan atau sarana dan prasarana yang dibutuhkan untuk penyelesaian dokumen ; 	
4.	Biaya Pelayanan	Gratis	
5.	Produk Layanan	Dokumen Biodata Penduduk	
6.	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Pengaduan/Saran; 2. Alamat : Jalan Jenderal A Yani No 20 Muara Enim, Sumatera Selatan 3. Petugas khusus Rendra Kesuma, SH 4. Email capilmuaraenim@gmail.com 5. SMS dan WA : 082176203767 6. Telpon/Fax : (0734) 421479 	

		<p>7. Website : http://disdukcapil.muaraenimkab.go.id</p> <p>8. Media Sosial : - Instagram : disdukpencaipilme - Lain-lain : SPAN LAPOR Sani Irawan, S.E</p> <p>10. Survey Kepuasan Masyarakat</p>	
--	--	--	--

**B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan pelayanan
(MANUFACTURING)**

1	2	3	4
1.	Dasar Hukum	<p>1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 124, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4674) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 232, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5475);</p> <p>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);</p>	

1	2	3	4
		<p>3. 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);</p> <p>4. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 102, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6354);</p> <p>5. Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil;</p> <p>6. Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2011 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</p> <p>7. Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 184);</p> <p>8. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelola Perpaduan Pelayanan Publik;</p> <p>9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2011 tentang Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Berbasis NIK Secara Nasional sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 8 Tahun 2016 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2011 tentang Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Berbasis NIK Secara Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 256);</p>	

1	2	3	4
		<p>10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik;</p> <p>11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2014 tentang Survei Kepuasan Masyarakat;</p> <p>12. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pengelola Pengaduan;</p> <p>13. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 14 Tahun 2015 tentang Pedoman Pendataan Penduduk Nonpermanen;</p> <p>14. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 74 Tahun 2015 Tentang Tata Cara Perubahan Elemen Data Penduduk dalam Kartu Tanda Penduduk Elektronik;</p> <p>15. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 61 Tahun 2015 tentang Persyaratan, Ruang Lingkup dan Tata Cara Pemberian Hak Akses Serta Pemanfaatan Nomor Induk Kependudukan, Data Kependudukan dan Kartu Tanda Penduduk Elektronik;</p> <p>16. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 76 Tahun 2015 tentang Pengangkatan dan Pemberhentian Pejabat pada Unit Kerja Yang Menangani Urusan Administrasi Kependudukan di Provinsi dan Kabupaten/Kota;</p> <p>17. 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>18. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku Yang Digunakan Dalam Administrasi Kependudukan.</p> <p>19. Peraturan Daerah Kabupaten Muara Enim Nomor 5 Tahun 2012 tentang penyelenggaraan Administrasi Kependudukan (Lembar Daerah Kabupaten Muara Enim tahun 2012 No 5) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan (Lembaran Daerah Kabupaten Muara Enim Tahun 2014 Nomor 5).</p>	

1	2	3	4
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nomor Antrian ditampilkan dilayar, diarahkan ke loket yang dituju, dipandu melalui pengeras suara dan dibagi setiap jenis pelayanan; 2. Ruang tunggu 3. AC; 4. Televisi; 5. Komputer; 6. Printer; 7. Air minum; 8. Majalah/bahan bacaan; 9. Ruang laktasi/nursery; 10. Ruang konsultasi/pengaduan; 11. Toilet 	
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kualifikasi pendidikan : minimal SMA 2. Dapat menggunakan Komputer dan mengoperasikan Aplikasi SIAK; 3. Memiliki Sertifikat Training Service Excellence dan Publik Speaking; 4. Memahami peraturan Perundang-Undangan. 5. Disiplin, profesional; tanggung jawab; jujur; kerjasama; prakarsa / Inisiatif; loyal terhadap atasan. 	
4.	Pengawas Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang 2. Pengawasan oleh SPI 	
5.	Jumlah pelaksana	3 (Tiga) orang	
6.	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, 2. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun. 	
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan	Pelayanan diberikan secara cepat, tepat dan dapat dipertanggung jawabkan.	
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Dilaksanakan monitoring dan evaluasi kinerja minimal 1 (satu) bulan sekali.	

II. STANDAR PELAYANAN PENERBITAN KARTU KELUARGA TERKAIT PINDANG DATANG

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan pelayanan (SERVICE DELIVERY)

No	Komponen	Uraian	Ket
1	2	3	4
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Formulir F.1-02 2. KK lama kedua belah pasangan untuk penggantian; 3. Berumur 19 (sembilan belas) tahun atau sudah kawin atau pernah kawin yang dibuktikan dengan KTP-el; 4. Fotokopi buku nikah/kutipan akta perkawinan atau kutipan akta perceraian; 5. SPTJM perkawinan/perceraian belum tercatat (F-1.05), jika tidak dapat melampirkan kutipan akta perkawinan atau perceraian. 	
2.	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengambil nomor Antrian ; untuk lansia/ibu menyusui/disabilitas dilayani dengan nomor Antrian dan loket khusus; 2. Pemiksaan berkas sesuai nomor Antrian; 3. Pengolahan berkas sesuai nomor Antrian pada loket pengolahan berkas; 4. Pengambilan Kartu Keluarga pada loket pengambilan berkas/dokumen. 	
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	<p>- 1 hari;</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Setelah persyaratan dinyatakan lengkap oleh petugas pelayanan dan tidak terjadi gangguan jangsan komunikasi data dan atau sarana dan prasarana yang dibutuhkan untuk penyelesaian dokumen ; 	
4.	Biaya Pelayanan	Gratis	
5.	Produk Layanan	Kartu Keluarga (KK)	
6.	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Pengaduan/Saran; 2. Alamat : <i>Jalan Jenderal A Yani No 20 Muara Enim, Sumatera Selatan</i> 3. Petugas khusus <i>Rendra Kesuma, SH</i> 4. email <i>capilmuaraenim@gmail.com</i> 5. SMS dan WA : 082176203767 6. Telpon/Fax : (0734) 421479 7. Website : http://disdukcapil.muaraenimkab.go.id 8. Media Sosial : <ul style="list-style-type: none"> - Instagram : disdukpencaPilme - Lain-lain : SPAN LAPOR Sani Irawan, SE 9. Survey Kepuasan Masyarakat 	

**B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan pelayanan
(SERVICE DELIVERY)**

No	Komponen	Uraian	Ket
1	2	3	4
1.	Dasar Hukum	<p>1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 124, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4674) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang - Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 232, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5475);</p> <p>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);</p>	

1	2	3	4
		<p>3. 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);</p> <p>4. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 102, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6354);</p> <p>5. Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil;</p> <p>6. Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2011 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</p> <p>7. Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 184);</p> <p>8. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelola Perpaduan Pelayanan Publik;</p> <p>9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2011 tentang Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Berbasis NIK Secara Nasional sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 8 Tahun 2016 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2011 tentang Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Berbasis NIK Secara Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 256);</p>	

1	2	3	4
		<p>10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik;</p> <p>11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2014 tentang Survei Kepuasan Masyarakat;</p> <p>12. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pengelola Pengaduan;</p> <p>13. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 14 Tahun 2015 tentang Pedoman Pendataan Penduduk Nonpermanen; Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 74 Tahun 2015 Tentang Tata Cara Perubahan Elemen Data Penduduk dalam Kartu Tanda Penduduk Elektronik;</p> <p>14. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 61 Tahun 2015 tentang Persyaratan, Ruang Lingkup dan Tata Cara Pemberian Hak Akses Serta Pemanfaatan Nomor Induk Kependudukan, Data Kependudukan dan Kartu Tanda Penduduk Elektronik;</p> <p>15. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 76 Tahun 2015 tentang Pengangkatan dan Pemberhentian Pejabat pada Unit Kerja Yang Menangani Urusan Administrasi Kependudukan di Provinsi dan Kabupaten/Kota;</p> <p>16. 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>17. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku Yang Digunakan Dalam Administrasi Kependudukan.</p> <p>18. Peraturan Daerah Kabupaten Muara Enim Nomor 5 Tahun 2012 tentang penyelenggaraan Administrasi Kependudukan (Lembar Daerah Kabupaten Muara Enim tahun 2012 No 5) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan (Lembaran Daerah Kabupaten Muara Enim Tahun 2014 Nomor 5).</p>	

1	2	3	4
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nomor Antrian ditampilkan dilayar, diarahkan ke loket yang dituju, dipandu melalui pengeras suara dan dibagi setiap jenis pelayanan; 2. Ruang tunggu 3. AC; 4. Televisi; 5. Komputer; 6. Printer; 7. Air minum; 8. Majalah/bahan bacaan; 9. Ruang laktasi/nursery; 10. Ruang konsultasi/pengaduan; 11. Toilet 	
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kualifikasi pendidikan : minimal SMA 2. Dapat menggunakan Komputer dan mengoperasikan Aplikasi SIAK; 3. Memiliki Sertifikat Training Service Excellence dan Publik Speaking; 4. Memahami peraturan Perundang-Undangan. 5. Disiplin, profesional; tanggung jawab; jujur; kerjasama; prakarsa / Inisiatif; loyal terhadap atasan. 	
4.	Pengawas Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang 2. Pengawasan oleh SPI 	
5.	Jumlah pelaksana	6 (enam) orang	
6.	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, 2. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun. 	
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan	Pelayanan diberikan secara cepat, tepat dan dapat dipertanggungjawabkan.	
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Dilaksanakan monitoring dan evaluasi kinerja minimal 1 (satu) bulan sekali.	

III. STANDAR PELAYANAN PENERBITAN KARTU KELUARGA BARU KARENA PERGANTIAN KEPALA KELUARGA (KEMATIAN KEPALA KELUARGA)

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan pelayanan (SERVICE DELIVERY)

No	Komponen	Uraian	Ket
1	2	3	4
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Formulir F.1-02 2. Foto Copy Akta Kematian 3. Foto Copy KK Lama 4. KTP Kepala Keluarga yang Meninggal 	
2.	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengambil nomor Antrian ; untuk lansia/ibu menyusui/disabilitas dilayani dengan nomor Antrian dan loket khusus; 2. Pemiksaan berkas sesuai nomor Antrian; 3. Pengolahan berkas sesuai nomor Antrian pada loket pengolahan berkas; 4. Pengambilan Kartu Keluarga pada loket pengambilan berkas/dokumen. 	
1	2	3	4
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	<ul style="list-style-type: none"> - 1 hari; ❖ Setelah persyaratan dinyatakan lengkap oleh petugas pelayanan dan tidak terjadi gangguan jangsan komunikasi data dan atau sarana dan prasarana yang dibutuhkan untuk penyelesaian dokumen ; 	
4.	Biaya Pelayanan	Gratis	
5.	Produk Layanan	Kartu Keluarga (KK)	
6.	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Pengaduan/Saran; 2. Alamat : Jalan Jenderal A Yani No 20 Muara Enim, Sumatera Selatan 3. Petugas khusus Rendra Kesuma, SH 4. email capilmuaraenim@gmail.com 5. SMS dan WA : 082176203767 6. Telpon/Fax : (0734) 421479 7. Website : http://disdukcapil.muaraenimkab.go.id 8. Media Sosial : <ul style="list-style-type: none"> - Instagram : disdukpencapilme - Lain-lain : SPAN LAPOR Sani Irawan, SE 9. Survey Kepuasan Masyarakat 	

**B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan pelayanan
(SERVICE DELIVERY)**

No	Komponen	Uraian	Ket
1	2	3	4
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 124, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4674) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 232, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5475); 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 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); 4. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 102, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6354); 5. Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil; 6. Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2011 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 	
		<ol style="list-style-type: none"> 7. Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata cara 	

		<p>Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 184);</p> <ol style="list-style-type: none"> 8. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelola Perpaduan Pelayanan Publik; 9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2011 tentang Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Berbasis NIK Secara Nasional sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 8 Tahun 2016 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2011 tentang Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Berbasis NIK Secara Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 256); 10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik; 11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2014 tentang Survei Kepuasan Masyarakat; 12. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pengelola Pengaduan; 13. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 14 Tahun 2015 tentang Pedoman Pendataan Penduduk Nonpermanen; 14. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 74 Tahun 2015 Tentang Tata Cara Perubahan Elemen Data Penduduk dalam Kartu Tanda Penduduk Elektronik; 15. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 61 Tahun 2015 tentang Persyaratan, Ruang Lingkup dan Tata Cara Pemberian Hak Akses Serta Pemanfaatan Nomor Induk Kependudukan, Data Kependudukan dan Kartu Tanda Penduduk Elektronik; 16. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 76 Tahun 2015 tentang Pengangkatan dan Pemberhentian Pejabat pada Unit Kerja Yang Menangani Urusan Administrasi Kependudukan di Provinsi dan Kabupaten/Kota; 	
--	--	---	--

1	2	3	4
		<p>17. 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>18. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku Yang Digunakan Dalam Administrasi Kependudukan.</p> <p>19. Peraturan Daerah Kabupaten Muara Enim Nomor 5 Tahun 2012 tentang penyelenggaraan Administrasi Kependudukan (Lembar Daerah Kabupaten Muara Enim tahun 2012 No 5) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan (Lembaran Daerah Kabupaten Muara Enim Tahun 2014 Nomor 5).</p>	
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nomor Antrian ditampilkan dilayar, diarahkan ke loket yang dituju, dipandu melalui pengeras suara dan dibagi setiap jenis pelayanan; 2. Ruang tunggu; 3. AC; 4. Televisi; 5. Komputer; 6. Printer; 7. Air minum; 8. Majalah/bahan bacaan; 9. Ruang laktasi/nursery; 10. Ruang konsultasi/pengaduan; 11. Toilet; 	
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kualifikasi pendidikan : minimal SMA 2. Dapat menggunakan Komputer dan mengoperasikan Aplikasi SIAK; 3. Memiliki Sertifikat Training Service Excellence dan Publik Speaking; 4. Memahami peraturan Perundang-Undangan. 5. Disiplin Profesional; tanggung jawab; jujur; kerjasama; prakarsa/Inisiatif; loyal terhadap atasan. 	

1	2	3	4
4.	Pengawas Internal	1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang 2. Pengawasan oleh SPI	
5.	Jumlah pelaksana	3 (Tiga) orang	
6.	Jaminan pelayanan	1.Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, 2.Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun.	
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan	Pelayanan diberikan secara cepat, tepat dengan dapat dipertanggungjawabkan.	
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Dilaksanakan monitong dan evaluasi kinerja minimal 1 (satu) bulan sekali.	

IV. STANDAR PELAYANAN PENERBITAN KARTU KELUARGA BARU KARENA PISAH KK DALAM 1 (SATU) ALAMAT

**A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan pelayanan
(SERVICE DELIVERY)**

No	Komponen	Uraian	Ket
1	2	3	4
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Formulir F-1.02 2. Foto Copy KK lama; 3. fotokopi buku nikah atau akta perceraian (jika disebabkan pernikahan atau perceraian); 4. KTP-el Pemohon; dan 5. Berumur 17 (tujuh belas) tahun atau sudah kawin atau pernah kawin yang dibuktikan dengan KTP-el; 	
2.	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengambil nomor Antrian ; untuk lansia/ibu menyusui/disabilitas dilayani dengan nomor Antrian dan loket khusus; 2. Pemaksaan berkas sesuai nomor Antrian; 3. Pengolahan berkas sesuai nomor Antrian pada loket pengolahan berkas; 4. Pengambilan Kartu Keluarga pada loket pengambilan berkas/dokumen. 	
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	<p>- 1 hari;</p> <p>❖ Setelah persyaratan dinyatakan lengkap oleh petugas pelayanan dan tidak terjadi gangguan jangsan komunikasi data dan atau sarana dan prasarana yang dibutuhkan untuk penyelesaian dokumen ;</p>	
4.	Biaya Pelayanan	Gratis	
5.	Produk Layanan	Kartu Keluarga (KK)	
6.	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Pengaduan/Saran; 2. Alamat : Jalan Jenderal A Yani No 20 Muara Enim, Sumatera Selatan 3. Petugas khusus Rendra Kesuma, SH 4. email capilmuaraenim@gmail.com 5. SMS dan WA : 082176203767 6. Telpon/Fax : (0734) 421479 7. Website : http://disdukcakil.muaraenimkab.go.id 8. Media Sosial : <ul style="list-style-type: none"> - Instagram : disdukcencilme - Lain-lain : SPAN LAPOR Sani Irawan, SE 9. Survey Kepuasan Masyarakat 	

**B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan pelayanan
(SERVICE DELIVERY)**

No	Komponen	Uraian	Ket
1	2	3	4
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 124, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4674) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 232, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5475); 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 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); 4. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 102, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6354); 5. Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil; 6. Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2011 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 	
		<ol style="list-style-type: none"> 7. Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil (Lembaran 	

		<p>Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 184);</p> <ol style="list-style-type: none"> 8. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelola Perpaduan Pelayanan Publik; 9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2011 tentang Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Berbasis NIK Secara Nasional sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 8 Tahun 2016 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2011 tentang Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Berbasis NIK Secara Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 256); 10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik; 11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2014 tentang Survei Kepuasan Masyarakat; 12. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pengelola Pengaduan; 13. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 14 Tahun 2015 tentang Pedoman Pendataan Penduduk Nonpermanen; 14. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 74 Tahun 2015 Tentang Tata Cara Perubahan Elemen Data Penduduk dalam Kartu Tanda Penduduk Elektronik; 15. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 61 Tahun 2015 tentang Persyaratan, Ruang Lingkup dan Tata Cara Pemberian Hak Akses Serta Pemanfaatan Nomor Induk Kependudukan, Data Kependudukan dan Kartu Tanda Penduduk Elektronik; 16. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 76 Tahun 2015 tentang Pengangkatan dan Pemberhentian Pejabat pada Unit Kerja Yang Menangani Urusan Administrasi Kependudukan di Provinsi dan Kabupaten/Kota; 17. 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; 	
--	--	--	--

1	2	3	4
		<p>18. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku Yang Digunakan Dalam Administrasi Kependudukan</p> <p>19. Peraturan Daerah Kabupaten Muara Enim Nomor 5 Tahun 2012 tentang penyelenggaraan Administrasi Kependudukan (Lembar Daerah Kabupaten Muara Enim tahun 2012 No 5) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan (Lembaran Daerah Kabupaten Muara Enim Tahun 2014 Nomor 5).</p>	
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nomor Antrian ditampilkan dilayar, diarahkan ke loket yang dituju, dipandu melalui pengeras suara dan dibagi setiap jenis pelayanan; 2. Ruang tunggu; 3. AC; 4. Televisi; 5. Komputer; 6. Printer; 7. Air minum; 8. Majalah/bahan bacaan; 9. Ruang laktasi/nursery; 10. Ruang konsultasi/pengaduan; 11. Toilet; 	
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kualifikasi pendidikan : minimal SMA 2. Dapat menggunakan Komputer dan mengoperasikan Aplikasi SIAK; 3. Memiliki Sertifikat Training Service Excellence dan Publik Speaking; 4. Memahami peraturan Perundang-Undangan. 5. Disiplin, profesional; tanggung jawab;jujur;kerjasama; prakarsa/Inisiatif;loyal terhadap atasan. 	
4.	Pengawas Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang. 2. Pengawasan oleh SPI. 	
5.	Jumlah pelaksana	3 (Tiga) orang	
6.	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. 2. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun. 	
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan	Pelayanan diberikan secara cepat, tepat dengan dapat dipertanggungjawabkan.	
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Dilaksanakan monitong dan evaluasi kinerja minimal 1 (satu) bulan sekali.	

V. STANDAR PELAYANAN PENERBITAN KARTU KELUARGA KARENA PERUBAHAN DATA

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan pelayanan (SERVICE DELIVERY)

No	Komponen	Uraian	Ket
1	2	3	4
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Formulir F-1.02; 2. KK Lama; 3. F-1.06 jika karena perubahan elemen data dalam KK; 4. Fotokopi surat keterangan/bukti perubahan Peristiwa Kependudukan (cth: Paspor, SKPWNI) dan Peristiwa Penting; 5. surat pernyataan pengasuhan dari orang tua jika pindah KK dan surat pernyataan bersedia menampung dari kepala keluarga KK yang ditumpangi khusus pindah datang bagi penduduk yang berusia kurang dari 17 tahun; 	
2.	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengambil nomor Antrian ; untuk lansia/ibu menyusui/disabilitas dilayani dengan nomor Antrian dan loket khusus; 2. Pemeksaan berkas sesuai nomor Antrian; 3. Pengolahan berkas sesuai nomor Antrian pada loket pengolahan berkas; 4. Pengambilan Kartu Keluarga pada loket pengambilan berkas/dokumen. 	
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	<p>- 1 hari;</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Setelah persyaratan dinyatakan lengkap oleh petugas pelayanan dan tidak terjadi gangguan jangsan komunikasi data dan atau sarana dan prasarana yang dibutuhkan untuk penyelesaian dokumen ; 	
4.	Biaya Pelayanan	Gratis	
5.	Produk Layanan	Kartu Keluarga (KK)	
6.	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Pengaduan/Saran; 2. Alamat : Jalan Jenderal A Yani No 20 Muara Enim, Sumatera Selatan 3. Petugas khusus Rendra Kesuma, SH 4. email capilmuaraenim@gmail.com 5. SMS dan WA : 082176203767 6. Telpon/Fax : (0734) 421479 7. Website : http://disdukcapil.muaraenimkab.go.id 8. Media Sosial : <ul style="list-style-type: none"> - Instagram : disdukpencapilme - Lain-lain : SPAN LAPOR Sani Irawan, SE 9. Survey Kepuasan Masyarakat 	

**B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan pelayanan
(SERVICE DELIVERY)**

No	Komponen	Uraian	Ket
1	2	3	4
1.	Dasar Hukum	<p>1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 124, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4674) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 232, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5475);</p> <p>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);</p> <p>3. 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);</p>	

1	2	3	4
		<p>4. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 102, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6354);</p> <p>5. Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil;</p> <p>6. Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2011 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</p> <p>7. Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata cara Pendaftaran</p>	

		<p>Penduduk dan Pencatatan Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 184);</p> <p>8. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelola Perpaduan Pelayanan Publik;</p> <p>9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2011 tentang Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Berbasis NIK Secara Nasional sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 8 Tahun 2016 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2011 tentang Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Berbasis NIK Secara Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 256);</p> <p>10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik;</p> <p>11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2014 tentang Survei Kepuasan Masyarakat;</p> <p>12. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pengelola Pengaduan;</p> <p>13. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 14 Tahun 2015 tentang Pedoman Pendataan Penduduk Nonpermanen;</p> <p>14. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 74 Tahun 2015 Tentang Tata Cara Perubahan Elemen Data Penduduk dalam Kartu Tanda Penduduk Elektronik;</p>	
1	2	3	4
		<p>15. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 61 Tahun 2015 tentang Persyaratan, Ruang Lingkup dan Tata Cara Pemberian Hak Akses Serta Pemanfaatan Nomor Induk Kependudukan, Data Kependudukan dan Kartu Tanda Penduduk Elektronik.</p> <p>16. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 76 Tahun 2015 tentang Pengangkatan dan Pemberhentian Pejabat pada Unit Kerja Yang Menangani Urusan Administrasi Kependudukan di Provinsi dan Kabupaten / Kota.</p> <p>17. 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>18. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku Yang Digunakan Dalam Administrasi Kependudukan.</p> <p>19. Peraturan Daerah Kabupaten Muara Enim Nomor 5 Tahun 2012 tentang penyelenggaraan Administrasi Kependudukan (Lembar Daerah Kabupaten Muara Enim tahun 2012 No 5) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah</p>	

		Nomor 5 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan (Lembaran Daerah Kabupaten Muara Enim Tahun 2014 Nomor 5).	
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nomor Antrian ditampilkan dilayar, diarahkan ke loket yang dituju, dipandu melalui pengeras suara dan dibagi setiap jenis pelayanan; 2. Ruang tunggu 3. AC; 4. Televisi; 5. Komputer; 6. Printer; 7. Air minum; 8. Majalah/bahan bacaan; 9. Ruang laktasi/nursery; 10. Ruang konsultasi/pengaduan; 11. Toilet 	

1	2	3	4
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kualifikasi pendidikan : minimal SMA 2. Dapat menggunakan Komputer dan mengoperasikan Aplikasi SIAK; 3. Memiliki Sertifikat Training Service Excellence dan Publik Speaking; 4. Memahami peraturan Perundang-Undangan. 5. Disiplin, profesional; tanggung jawab; jujur; kerjasama; prakarsa / Inisiatif; loyal terhadap atasan. 	
4.	Pengawas Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang 2. Pengawasan oleh SPI 	
5.	Jumlah pelaksana	3 (Tiga) orang	
6.	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. 2. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun. 	
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan	Pelayanan diberikan secara cepat, tepat dengan dapat dipertanggungjawabkan.	
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Dilaksanakan monitong dan evaluasi kinerja minimal 1 (satu) bulan sekali.	

VI. STANDAR PELAYANAN PENERBITAN KARTU KELUARGA KARENA HILANG/RUSAK

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan pelayanan (SERVICE DELIVERY)

No	Komponen	Uraian	Ket
1	2	3	4
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Formulir F-1.02 2. Surat keterangan hilang dari kepolisian atau KK yang rusak 3. Fotokopi KTP-el (untuk yang hilang) 	
2.	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengambil nomor Antrian ; untuk lansia/ibu menyusui/disabilitas dilayani dengan nomor Antrian dan loket khusus; 2. Pemeksaan berkas sesuai nomor Antrian; 3. Pengolahan berkas sesuai nomor Antrian pada loket pengolahan berkas; 4. Pengambilan Kartu Keluarga pada loket pengambilan berkas/dokumen. 	
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	<ul style="list-style-type: none"> - 1 Hari; ❖ Setelah persyaratan dinyatakan lengkap oleh petugas pelayanan dan tidak terjadi gangguan jangsan komunikasi data dan atau sarana dan prasarana yang dibutuhkan untuk penyelesaian dokumen ; 	
4.	Biaya Pelayanan	Gratis	
5.	Produk Layanan	Kartu Keluarga (KK)	
6.	Penanganan, Pengaduan, Saran, Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Pengaduan/Saran; Alamat : Jalan Jenderal A Yani No 20 Muara Enim, Sumatera Selatan 2. Petugas khusus Rendra Kesuma, SH 3. email : capilmuaraenim@gmail.com 4. SMS dan WA : 082176203767 5. Telpon/Fax : (0734) 421479 6. Website : 7. http://disdukcapil.muaraenimkab.go.id 8. Media Sosial : Instagram : disdukpencapilme Lain-Lain : SPAN LAPOR Sani Irawan, SE 9. Survey Kepuasan Masyarakat 	

**B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan pelayanan
(SERVICE DELIVERY)**

No	Komponen	Uraian	Ket
1	2	3	4
1.	Dasar Hukum	<p>1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 124, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4674) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 232, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5475);</p> <p>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);</p> <p>3. 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);</p> <p>4. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 102, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6354);</p> <p>5. Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil;</p> <p>6. Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2011 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</p> <p>7. Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 184);</p>	

1	2	3	4
		<p>8. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelola Perpaduan Pelayanan Publik;</p> <p>9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2011 tentang Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Berbasis NIK Secara Nasional sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 8 Tahun 2016 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2011 tentang Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Berbasis NIK Secara Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 256);</p> <p>10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik;</p> <p>11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2014 tentang Survei Kepuasan Masyarakat;</p> <p>12. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pengelola Pengaduan;</p> <p>13. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 14 Tahun 2015 tentang Pedoman Pendataan Penduduk Nonpermanen;</p> <p>14. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 74 Tahun 2015 Tentang Tata Cara Perubahan Elemen Data Penduduk dalam Kartu Tanda Penduduk Elektronik;</p> <p>15. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 61 Tahun 2015 tentang Persyaratan, Ruang Lingkup dan Tata Cara Pemberian Hak Akses Serta Pemanfaatan Nomor Induk Kependudukan, Data Kependudukan dan Kartu Tanda Penduduk Elektronik;</p> <p>16. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 76 Tahun 2015 tentang Pengangkatan dan Pemberhentian Pejabat pada Unit Kerja Yang Menangani Urusan Administrasi Kependudukan di Provinsi dan Kabupaten/Kota;</p> <p>17. 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>18. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku Yang Digunakan Dalam Administrasi Kependudukan.</p>	

1	2	3	4
		19. Peraturan Daerah Kabupaten Muara Enim Nomor 5 Tahun 2012 tentang penyelenggaraan Administrasi Kependudukan (Lembar Daerah Kabupaten Muara Enim tahun 2012 No 5) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan (Lembaran Daerah Kabupaten Muara Enim Tahun 2014 Nomor 5).	
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nomor Antrian ditampilkan dilayar, diarahkan ke loket yang dituju, dipandu melalui pengeras suara dan dibagi setiap jenis pelayanan; 2. Ruang tunggu 3. AC; 4. Televisi; 5. Komputer; 6. Printer; 7. Air minum; 8. Majalah/bahan bacaan; 9. Ruang laktasi/nursery; 10. Ruang konsultasi/pengaduan; 11. Toilet 	
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kualifikasi pendidikan : minimal SMA 2. Dapat menggunakan Komputer dan mengoperasikan Aplikasi SIAK; 3. Memiliki Sertifikat Training Service Excellence dan Publik Speaking; 4. Memahami peraturan Perundang-Undangan. 5. Disiplin, profesional;tanggung jawab;jujur;kerjasama; prakarsa/Inisiatif, loyal terhadap atasan. 	
4.	Pengawas Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang 2. Pengawasan oleh SPI 	
5.	Jumlah pelaksana	3 (Tiga) orang	
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, 2. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun. 	
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan	Pelayanan diberikan secara cepat, tepat dengan dapat dipertanggung jawabkan.	
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Dilaksanakan monitong dan evaluasi kinerja minimal 1 (satu) bulan sekali.	

VII. STANDAR PELAYANAN PENERBITAN KTP-EL BARU UNTUK WNI

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan pelayanan (SERVICE DELIVERY)

No	Komponen	Uraian	Ket
1	2	3	4
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Formulir F-1.02; 2. Telah berusia 17 tahun, sudah kawin, atau pernah kawin; 3. Fotocopy KK; 4. Fotocopy Akta Kelahiran; dan 5. Fotocopy Ijazah Terakhir 	
2.	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengambil nomor Antrian ; untuk lansia/ibu menyusui/disabilitas dilayani dengan nomor Antrian dan loket khusus; 2. Pemeksaan berkas sesuai nomor Antrian; 3. Pengolahan berkas sesuai nomor Antrian pada loket pengolahan berkas; 4. Pengambilan KTP-el pada loket pengambilan berkas/dokumen. 	
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	<ul style="list-style-type: none"> - 1 hari; ❖ Setelah persyaratan dinyatakan lengkap oleh petugas pelayanan dan tidak terjadi gangguan jangsan komunikasi data dan atau sarana dan prasarana yang dibutuhkan untuk penyelesaian dokumen. 	
4.	Biaya Pelayanan	Gratis	
5.	Produk Layanan	KTP-el	
6.	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Pengaduan/Saran; 2. Alamat : Jalan Jenderal A Yani No 20 Muara Enim, Sumatera Selatan 3. Petugas khusus Rendra Kesuma, SH 4. email capilmuaraenim@gmail.com 5. SMS dan WA : 082176203767 6. Telpon/Fax : (0734) 421479 7. Website : http://disdukcapil.muaraenimkab.go.id 8. Media Sosial : <ul style="list-style-type: none"> - Instagram : disdukpencapilme - Lain-lain : SPAN LAPOR Sani Irawan, SE 9. Survey Kepuasan Masyarakat 	

**B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan pelayanan
(SERVICE DELIVERY)**

No	Komponen	Uraian	Ket
1	2	3	4
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 124, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4674) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 232, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5475); 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 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); 	
		<ol style="list-style-type: none"> 4. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 102, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6354); 5. Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil; 6. Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2011 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 7. Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil sebagaimana telah diubah dengan 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 Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelola Perpaduan Pelayanan Publik; 9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2011 tentang Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Berbasis NIK Secara Nasional sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 8 Tahun 2016 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2011 tentang Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Berbasis NIK Secara Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 256); 10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik; 11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2014 tentang Survei Kepuasan Masyarakat; 12. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 	

		<p>24 Tahun 2014 tentang Pengelola Pengaduan;</p> <p>13. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 14 Tahun 2015 tentang Pedoman Pendataan Penduduk Nonpermanen;</p> <p>14. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 74 Tahun 2015 Tentang Tata Cara Perubahan Elemen Data Penduduk dalam Kartu Tanda Penduduk Elektronik;</p>	
		<p>15. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 61 Tahun 2015 tentang Persyaratan, Ruang Lingkup dan Tata Cara Pemberian Hak Akses Serta Pemanfaatan Nomor Induk Kependudukan, Data Kependudukan dan Kartu Tanda Penduduk Elektronik;</p> <p>16. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 76 Tahun 2015 tentang Pengangkatan dan Pemberhentian Pejabat pada Unit Kerja Yang Menangani Urusan Administrasi Kependudukan di Provinsi dan Kabupaten/Kota;</p> <p>17. 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>18. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku Yang Digunakan Dalam Administrasi Kependudukan.</p> <p>19. Peraturan Daerah Kabupaten Muara Enim Nomor 5 Tahun 2012 tentang penyelenggaraan Administrasi Kependudukan (Lembar Daerah Kabupaten Muara Enim tahun 2012 No 5) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan (Lembaran Daerah Kabupaten Muara Enim Tahun 2014 Nomor 5).</p>	
2.	Sarana dan Prasarana dan / atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nomor Antrian ditampilkan dilayar, diarahkan ke loket yang dituju, dipandu melalui pengeras suara dan dibagi setiap jenis pelayanan. 2. Ruang tunggu. 3. AC. 4. Televisi. 5. Komputer. 6. Printer. 7. Air minum. 8. Majalah/bahan bacaan. 9. Ruang laktasi/nursery. 10. Ruang konsultasi/pengaduan. 11. Toilet. 	
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kualifikasi pendidikan : minimal SMA 2. Dapat menggunakan Komputer dan mengoperasikan Aplikasi SIAK; 3. Memiliki Sertifikat Training Service Excellence dan Publik Speaking; 4. Memahami peraturan Perundang-Undangan. 5. Disiplin, profesional, tanggung jawab, jujur; kerjasama, prakarsa / Inisiatif, loyal terhadap atasan. 	
4.	Pengawas Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang 2. Pengawasan oleh SPI 	
5.	Jumlah pelaksana	3 (Tiga) orang	
6.	Jaminan	1.Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah	

	pelayanan	ditetapkan. 2. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun.	
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan	Pelayanan diberikan secara cepat, tepat dengan hasil yang dapat dipertanggungjawabkan.	
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Dilaksanakan monitoring dan evaluasi kinerja minimal 1 (satu) bulan sekali.	

VIII. STANDAR PELAYANAN PENCETAKAN KTP-EL BARU KARENA PINDAH, PERUBAHAN DATA, DAN HILANG

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan pelayanan (SERVICE DELIVERY)

No	Komponen	Uraian	Ket
1	2	3	4
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Formulir F-1.02; 2. Formulir F-1.06 (jika perubahan data); 3. SKPWNI (jika permohonan karena pindah datang antar Kab/Kota/Provinsi); 4. KTP-el dan fotokopi surat keterangan/bukti perubahan peristiwa kependudukan dan peristiwa penting (jika perubahan data) 5. KTP-el Asli Rusak (jika KTP-el Rusak); 6. Surat kehilangan dari kepolisian (jika permohonan karena hilang) 	
2.	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengambil nomor Antrian ; untuk lansia/ibu menyusui/disabilitas dilayani dengan nomor Antrian dan loket khusus; 2. Pemiksaan berkas sesuai nomor Antrian; 3. Pengolahan berkas sesuai nomor Antrian pada loket pengolahan berkas; 4. Pengambilan KTP-el pada loket pengambilan berkas/dokumen. 	
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	5 menit jika tidak terjadi gangguan jangsan komunikasi data dan atau sarana dan prasarana yang dibutuhkan untuk penyelesaian perekaman ;	
4.	Biaya Pelayanan	Gratis	
5.	Produk Layanan	KTP-el	
6.	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Pengaduan / Saran; Alamat : Jalan Jenderal A Yani No 20 Muara Enim, Sumatera Selatan 2. Petugas khusus Rendra Kesuma, SH 3. email : capilmuaraenim@gmail.com 4. SMS dan WA : 082176203767 5. Telpon/Fax : (0734) 421479 6. Website : http://disdukcapil.muaraenimkab.go.id 7. Media Sosial : Instagram : disdukpencafilme Lain-Lain : SPAN LAPOR Sani Irawan, SE 8. Survey Kepuasan Masyarakat 	

**B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan pelayanan
(SERVICE DELIVERY)**

No	Komponen	Uraian	Ket
1	2	3	4
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 102 Tahun 2012 tentang Perubahan Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Adminstrasi Kependudukan; 3. Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 tentang Tata Cara dan Persyaratan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 4. Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional; 5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 23 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Daerah; 6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2011 tentang Formulir dan Buku yang digunakan dalam Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Daerah; 7. Peraturan Daerah Kabupaten MUARA ENIM Nomor 4 Tahun 2015 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan; 8. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik; 9. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 16 Tahun 2014 tentang Survei Kepuasan masyarakat; 10. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pengolahan Pelayanan Pengaduan 	
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nomor Antrian ditampilkan dilayar, diarahkan ke loket yang dituju, dipandu melalui pengeras suara dan dibagi setiap jenis pelayanan; 2. Ruang tunggu 3. AC; 4. Televisi; 5. Komputer; 6. Printer; 7. Air minum; 8. Majalah/bahan bacaan; 9. Ruang laktasi/nursery; 10. Ruang konsultasi/pengaduan; 11. Toilet 	
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kualifikasi pendidikan : minimal SMA 2. Dapat menggunakan Komputer dan mengoperasikan Aplikasi SIAK; 3. Memiliki Sertifikat Training Service Excellence dan Publik Speaking; 4. Memahami peraturan Perundang-Undangan. 5. Disiplin, profesional; tanggung jawab;jujur;kerjasama; prakarsa/Inisiatif;loyal terhadap atasan. 	
4.	Pengawas Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang 2. Pengawasan oleh SPI 	

5.	Jumlah pelaksana	2 (Dua) orang	
6.	Jaminan pelayanan	1.Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, 2.Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun.	
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan	Pelayanan diberikan secara cepat, tepat dengan hasil yang dapat dipertanggungjawabkan.	
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Dilaksanakan monitong dan evaluasi kinerja minimal 1 (satu) bulan sekali.	

IX. STANDAR PELAYANAN PENERBITAN KARTU IDENTITAS ANAK BARU UNTUK ANAK WNI

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan pelayanan (SERVICE DELIVERY)

No	Komponen	Uraian	Ket
1	2	3	4
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Formulir F-1.02; 2. Formulir Permohonan Pencetakan KIA; 3. Fotokopi kutipan akta kelahiran dan menunjukkan kutipan akta kelahiran aslinya; 4. Fotocopy KK Orang Tua/wali; 5. Fotocopy KTP-el kedua Orang Tua / wali; 6. Foto Anak berwarna ukuran 2x3 sebanyak 2 (dua) lembar untuk anak 5-17 tahun kurang 1 (satu) hari (untuk tahun kelahiran ganjil berlatar belakang warna merah sedangkan untuk tahun kelahiran genap berlatar belakang warna biru) 	
2.	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengambil nomor Antrian; untuk lansia/ibu menyusui/disabilitas dilayani dengan nomor Antrian dan loket khusus; 2. Pemeksaan berkas sesuai nomor Antrian; 3. Pengolahan berkas sesuai nomor Antrian pada loket pengolahan berkas; 4. Pengambilan KIA pada loket pengambilan berkas/dokumen. 	
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	5 menit jika tidak terjadi gangguan jangam komunikasi data dan atau sarana dan prasarana yang dibutuhkan untuk penyelesaian pencetakan	
4.	Biaya Pelayanan	Gratis	
5.	Produk Layanan	Kartu Identitas Anak (KIA)	
6.	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Pengaduan/Saran; Alamat : Jalan Jenderal A Yani No 20 Muara Enim, Sumatera Selatan 2. Petugas khusus Rendra Kesuma, SH 3. Email : capilmuaraenim@gmail.com 4. SMS dan WA : 082176203767 5. Telpon/Fax : (0734) 421479 6. Website : http://disdukcapil.muaraenimkab.go.id 7. Media Sosial : Instagram : disdukpencapilme Lain-Lain : SPAN LAPOR Sani Irawan, SE 8. Survey Kepuasan Masyarakat 	

**B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan pelayanan
(SERVICE DELIVERY)**

No	Komponen	Uraian	Ket
1	2	3	4
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 102 Tahun 2012 tentang Perubahan Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Adminstrasi Kependudukan; 3. Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 tentang Tata Cara dan Persyaratan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 4. Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional; 5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 23 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Daerah; 6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2011 tentang Formulir dan Buku yang digunakan dalam Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Daerah; 7. Peraturan Daerah Kabupaten MUARA ENIM Nomor 4 Tahun 2015 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan; 8. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik; 9. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 16 Tahun 2014 tentang Survei Kepuasan masyarakat; 10. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pengolahan Pelayanan Pengaduan 	
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nomor Antrian ditampilkan dilayar, diarahkan ke loket yang dituju, dipandu melalui pengeras suara dan dibagi setiap jenis pelayanan; 2. Ruang tunggu 3. AC; 4. Televisi; 5. Komputer; 6. Printer; 7. Air minum; 8. Majalah/bahan bacaan; 9. Ruang laktasi/nursery; 10. Ruang konsultasi/pengaduan; 11. Toilet 	

1	2	3	4
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Kualifikasi pendidikan : minimal SMA 2. Dapat menggunakan Komputer dan mengoperasikan Aplikasi SIAK; 3. Memiliki Sertifikat Training Service Excellence dan Publik Speaking; 4. Memahami peraturan Perundang - Undangan. 5. Disiplin, profesional, tanggung jawab, jujur, kerjasama, prakarsa / Inisiatif, loyal terhadap atasan.	
4.	Pengawas Internal	1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang 2. Pengawasan oleh SPI	
5.	Jumlah pelaksana	2 (Dua) orang	
6.	Jaminan pelayanan	1. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. 2. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun.	
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan	Pelayanan diberikan secara cepat, tepat dengan hasil yang dapat dipertanggung jawabkan.	
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Dilaksanakan monitong dan evaluasi kinerja minimal 1 (satu) bulan sekali.	

X. STANDAR PELAYANAN PERPINDAHAN PENDUDUK WNI DALAM NKRI (PERPINDAHAN WNI DALAM 1 (SATU) KABUPATEN/KOTA)

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan pelayanan (SERVICE DELIVERY)

No	Komponen	Uraian	Ket
1	2	3	4
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Formulir F-1.03; 2. Fotocopy Kartu Keluarga; 3. Dalam hal penduduk menumpang KK, menyewa rumah, kontrak dan kost perlu menyerahkan surat pernyataan tidak keberatan dari pemilik rumah; 4. KTP-el dan/atau KIA bagi penduduk yang pindah (untuk diganti dengan KTP-el dan/atau KIA dengan Alamat Baru); 	
2.	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengambil nomor Antrian ; untuk lansia/ibu menyusui/disabilitas dilayani dengan nomor Antrian dan loket khusus; 2. Pemeksaan berkas sesuai nomor Antrian; 3. Pengolahan berkas sesuai nomor Antrian pada loket pengolahan berkas; 4. Pengambilan Dokumen pada loket pengambilan berkas/dokumen. 	
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	<ul style="list-style-type: none"> - 1 hari; ❖ Setelah persyaratan dinyatakan lengkap oleh petugas pelayanan dan tidak terjadi gangguan jangsan komunikasi data dan atau sarana dan prasarana yang dibutuhkan untuk penyelesaian dokumen. 	
4.	Biaya Pelayanan	Gratis	
5.	Produk Layanan	Kartu Keluarga, KTP-el, dan KIA	
6.	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Pengaduan/Saran; Alamat : Jalan Jenderal A Yani No 20 Muara Enim, Sumatera Selatan 2. Petugas khusus Rendra Kesuma, SH 3. email : capilmuaraenim@gmail.com 4. SMS dan WA : 082176203767 5. Telpon/Fax : (0734) 421479 6. Website : http://disdukcapil.muaraenimkab.go.id 7. Media Sosial : Instagram : disdukpencapilme Lain-Lain : SPAN LAPOR Sani Irawan, SE 8. Survey Kepuasan Masyarakat 	

**B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan pelayanan
(SERVICE DELIVERY)**

No	Komponen	Uraian	Ket
1	2	3	4
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. 2. Peraturan Pemerintah Nomor 102 Tahun 2012 tentang Perubahan Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. 3. Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 tentang Tata Cara dan Persyaratan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil. 4. Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional. 5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 23 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Daerah. 6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2011 tentang Formulir dan Buku yang digunakan dalam Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Daerah. 	

1	2	3	4
		<ol style="list-style-type: none"> 7. Peraturan Daerah Kabupaten Muara Enim Nomor 4 Tahun 2015 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan. 8. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik. 9. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 16 Tahun 2014 tentang Survei Kepuasan masyarakat; 10. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pengolahan Pelayanan Pengaduan. 	
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nomor Antrian ditampilkan dilayar, diarahkan ke loket yang dituju, dipandu melalui pengeras suara dan dibagi setiap jenis pelayanan; 2. Ruang tunggu 3. AC; 4. Televisi; 5. Komputer; 6. Printer; 	

		<ul style="list-style-type: none"> 7. Air minum; 8. Majalah/bahan bacaan; 9. Ruang laktasi/nursery; 10. Ruang konsultasi/pengaduan; 11. Toilet 	
3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> 1. Kualifikasi pendidikan : minimal SMA 2. Dapat menggunakan Komputer dan mengoperasikan Aplikasi SIAK. 3. Memiliki Sertifikat Training Service Excellence dan Publik Speaking. 4. Memahami peraturan Perundang-Undangan. 5. Disiplin, Profesional, tanggung jawab, jujur; kerjasama prakarsa / Inisiatif, loyal terhadap atasan. 	
4.	Pengawas Internal	<ul style="list-style-type: none"> 1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang 2. Pengawasan oleh SPI 	
5.	Jumlah pelaksana	2 (Dua) orang	
6.	Jaminan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> 1. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. 2. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun. 	
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan	Pelayanan diberikan secara cepat, tepat dengan hasil yang dapat di Pertanggung jawabkan.	
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Dilaksanakan monitoring dan evaluasi kinerja minimal 1 (satu) bulan sekali.	

XI. STANDAR PELAYANAN PERPINDAHAN WNI ANTAR KAB/KOTA (DAERAH ASAL):

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan pelayanan (SERVICE DELIVERY)

No	Komponen	Uraian	Ket
1	2	3	4
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Formulir F-1.03; 2. Fotocopy KTP-el; dan 3. Fotocopy Kartu Keluarga; 	
2.	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengambil nomor Antrian ; untuk lansia/ibu menyusui/disabilitas dilayani dengan nomor Antrian dan loket khusus; 2. Pemeksaan berkas sesuai nomor Antrian; 3. Pengolahan berkas sesuai nomor Antrian pada loket pengolahan berkas; 4. Pengambilan dokumen pada loket pengambilan berkas/dokumen. 	
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	<ul style="list-style-type: none"> - 1 hari; ❖ Setelah persyaratan dinyatakan lengkap oleh petugas pelayanan dan tidak terjadi gangguan jangsan komunikasi data dan atau sarana dan prasarana yang dibutuhkan untuk penyelesaian dokumen. 	
4.	Biaya Pelayanan	Gratis	
5.	Produk Layanan	SKPWNI	
6.	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Pengaduan/Saran; Alamat : Jalan Jenderal A.Yani No. 20 Muara Enim, Sumatera Selatan 2. Petugas khusus Rendra Kesuma, SH 3. email : capilmuaraenim@gmail.com 4. SMS dan WA : 082176203767 5. Telpon/Fax : (0734) 421479 6. Website : http://disdukcapil.muaraenimkab.go.id 7. Media Sosial : Instagram : disdukpencapilme Lain-Lain : SPAN LAPOR Sani Irawan, SE 8. Survey Kepuasan Masyarakat 	

**B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan pelayanan
(SERVICE DELIVERY)**

No	Komponen	Uraian	Ket
1	2	3	4
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 102 Tahun 2012 tentang Perubahan Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Adminstrasi Kependudukan; 3. Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 tentang Tata Cara dan Persyaratan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 4. Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional; 5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 23 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Daerah; 6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2011 tentang Formulir dan Buku yang digunakan dalam Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Daerah; 7. Peraturan Daerah Kabupaten Muara Enim Nomor 4 Tahun 2015 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan; 8. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik; 9. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 16 Tahun 2014 tentang Survei Kepuasan masyarakat; 10. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pengolahan Pelayanan Pengaduan. 	
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nomor Antrian ditampilkan dilayar, diarahkan ke loket yang dituju, dipandu melalui pengeras suara dan dibagi setiap jenis pelayanan; 2. Ruang tunggu 3. AC; 4. Televisi; 5. Komputer; 6. Printer; 7. Air minum; 8. Majalah/bahan bacaan; 9. Ruang laktasi/nursery; 10. Ruang konsultasi/pengaduan; 11. Toilet 	

1	2	3	4
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Kualifikasi pendidikan : minimal SMA 2. Dapat menggunakan Komputer dan mengoperasikan Aplikasi SIAK; 3. Memiliki Sertifikat Training Service Excellence dan Public Speaking; 4. Memahami peraturan Perundang-Undangan. 5. Disiplin, profesional; tanggung jawab;jujur;kerjasama; prakarsa/Inisiatif;loyal terhadap atasan.	
4.	Pengawas Internal	1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang 2. Pengawasan oleh SPI	
5.	Jumlah pelaksana	2 (Dua) orang	
6.	Jaminan pelayanan	1. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, 2. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun.	
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan	Pelayanan diberikan secara cepat, tepat dengan hasil yang dapat di Pertanggung jawabkan.	
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Dilaksanakan monitong dan evaluasi kinerja minimal 1 (satu) bulan sekali.	

XII. STANDAR PELAYANAN PINDAH DATANG WNI ANTAR KAB/KOTA (DAERAH TUJUAN)

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan pelayanan (SERVICE DELIVERY)

No	Komponen	Uraian	Ket
1	2	3	4
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. SKPWNI; 2. KTP-el dan/atau KIA penduduk yang pindah; 3. Foto Copy Dokumen peristiwa kependudukan dan peristiwa penting pendukung lainnya; 	
2.	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengambil nomor Antrian ; untuk lansia/ibu menyusui/disabilitas dilayani dengan nomor Antrian dan loket khusus; 2. Pemeksaan berkas sesuai nomor Antrian; 3. Pengolahan berkas sesuai nomor Antrian pada loket pengolahan berkas; 4. Pengambilan dokumen pada loket pengambilan berkas/dokumen. 	
1	2	3	4
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	<ul style="list-style-type: none"> - 1 hari; ❖ Setelah persyaratan dinyatakan lengkap oleh petugas pelayanan dan tidak terjadi gangguan jangsan komunikasi data dan atau sarana dan prasarana yang dibutuhkan untuk penyelesaian dokumen. 	
4.	Biaya Pelayanan	Gratis	
5.	Produk Layanan	KTP-el dan/atau Kartu Identitas Anak (KIA)	
6.	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Pengaduan/Saran; Alamat : Jalan Jenderal A Yani No 20 Muara Enim, Sumatera Selatan 2. Petugas khusus Rendra Kesuma, SH 3. email : capilmuaraenim@gmail.com 4. SMS dan WA : 082176203767 5. Telpon/Fax : (0734) 421479 6. Website : http://disdukcapil.muaraenimkab.go.id 7. Media Sosial : Instagram : disdukpencapilme Lain-Lain : SPAN LAPOR Sani Irawan, SE 8. Survey Kepuasan Masyarakat 	

**B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan pelayanan
(SERVICE DELIVERY)**

No	Komponen	Uraian	Ket
1	2	3	4
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 102 Tahun 2012 tentang Perubahan Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 3. Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 tentang Tata Cara dan Persyaratan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 4. Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional; 5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 23 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Daerah; 6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2011 tentang Formulir dan Buku yang digunakan dalam Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Daerah; 	
1	2	3	4
		<ol style="list-style-type: none"> 7. Peraturan Daerah Kabupaten Muara Enim Nomor 4 Tahun 2015 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan. 8. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik. 9. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 16 Tahun 2014 tentang Survei Kepuasan masyarakat. 10. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pengolahan Pelayanan Pengaduan. 	
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nomor Antrian ditampilkan dilayar, diarahkan ke loket yang dituju, dipandu melalui pengeras suara dan dibagi setiap jenis pelayanan; 2. Ruang tunggu 3. AC; 4. Televisi; 5. Komputer; 6. Printer; 7. Air minum; 8. Majalah/bahan bacaan; 9. Ruang laktasi/nursery; 10. Ruang konsultasi/pengaduan; 	

		11. Toilet	
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kualifikasi pendidikan : minimal SMA 2. Dapat menggunakan Komputer dan mengoperasikan Aplikasi SIAK; 3. Memiliki Sertifikat Training Service Excellence dan Publik Speaking; 4. Memahami peraturan Perundang - Undangan. 5. Disiplin, Profesional, tanggung jawab, jujur, kerjasama, Prakarsa / Inisiatif, loyal terhadap atasan. 	
4.	Pengawas Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang 2. Pengawasan oleh SPI 	
5.	Jumlah pelaksana	2 (Dua) orang	
6.	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, 2. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun. 	
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan	Pelayanan diberikan secara cepat, tepat dengan hasil yang dapat dipertanggungjawabkan.	
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Dilaksanakan monitong dan evaluasi kinerja minimal 1 (satu) bulan sekali.	



Kepala Dinas Kependudukan
Dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Muara Enim

Drs. Risman Effendi, M.Si
Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP.196805071990091001

STANDAR PELAYANAN BIDANG PELAYANAN PENCATATAN SIPIL

I. STANDAR PELAYANAN PENCATATAN KELAHIRAN WNI DALAM WILAYAH NKRI

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan pelayanan (SERVICE DELIVERY)

No	Komponen	Uraian	Ket
1	2	3	4
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Formulir F-2.01 2. Surat keterangan kelahiran dari rumah sakit / Puskesmas / fasilitas kesehatan / dokter / bidan; 3. Asli & Fotokopi buku nikah/kutipanakta perkawinan / bukti lain yang sah; 4. Asli & Fotokopi KK Orang Tua; 5. Asli & Fotokopi KTP-el Orang Tua; 6. Berita acara dari kepolisian bagi anak yang tidak diketahui asal usulnya/keberadaan orang tuanya. 7. SPTJM kebenaran data kelahiran dengan mengisi F-2.03 dan 2 (dua) orang saksi, jika tidak memenuhi persyaratan sebagaimana angka 2. 8. SPTJM kebenaran sebagai pasangan suami istri dengan mengisi F-2.04 dan 2 (dua) orang saksi, jika tidak memenuhi persyaratan sebagaimana angka 3. 	
2.	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengambil nomor Antrian ; untuk lansia/ibu menyusui/disabilitas dilayani dengan nomor Antrian dan loket khusus; 2. Pemaksaan berkas sesuai nomor Antrian; 3. Pengolahan berkas sesuai nomor Antrian pada loket pengolahan berkas; 4. Pengambilan dokumen pada loket pengambilan berkas/dokumen. 	
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	<ul style="list-style-type: none"> - 1 hari; ❖ Setelah persyaratan dinyatakan lengkap oleh petugas pelayanan dan tidak terjadi gangguan jangsan komunikasi data dan atau sarana dan prasarana yang dibutuhkan untuk penyelesaian dokumen. 	
4.	Biaya Pelayanan	Gratis	
5.	Produk Layanan	Kutipan Akta Kelahiran	
6.	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Pengaduan/Saran; Alamat : Jalan Jenderal A Yani No 20 Muara Enim, Sumatera Selatan 2. Petugas khusus Rendra Kesuma, SH 3. email : capilmuaraenim@gmail.com 4. SMS dan WA : 082176203767 	

		5. Telpon/Fax : (0734) 421479 6. Website : http://disdukcapil.muaraenimkab.go.id 7. Media Sosial : Instagram : disdukpencapilme Lain-Lain : SPAN LAPOR Sani Irawan, SE 8. Survey Kepuasan Masyarakat	
--	--	---	--

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan pelayanan (SERVICE DELIVERY)

No	Komponen	Uraian	Ket
1	2	3	4
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 102 Tahun 2012 tentang Perubahan Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 3. Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 tentang Tata Cara dan Persyaratan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 4. Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional; 5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 23 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Daerah; 6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2011 tentang Formulir dan Buku yang digunakan dalam Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Daerah;	
1	2	3	4
		7. Peraturan Daerah Kabupaten Muara Enim Nomor 4 Tahun 2015 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan. 8. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik. 9. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 16 Tahun 2014 tentang Survei Kepuasan masyarakat. 10. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pengolahan Pelayanan Pengaduan.	
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau fasilitas	1. Nomor Antrian ditampilkan dilayar, diarahkan ke loket yang dituju, dipandu melalui pengeras suara dan dibagi setiap jenis pelayanan; 2. Ruang tunggu	

		<ul style="list-style-type: none"> 3. AC; 4. Televisi; 5. Komputer; 6. Printer; 7. Air minum; 8. Majalah/bahan bacaan; 9. Ruang laktasi/nursery; 10. Ruang konsultasi/pengaduan; 11. Toilet 	
3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> 1. Kualifikasi pendidikan : minimal SMA 2. Dapat menggunakan Komputer dan mengoperasikan Aplikasi SIAK; 3. Memiliki Sertifikat Training Service Excellence dan Publik Speaking; 4. Memahami peraturan Perundang - Undangan. 5. Disiplin, Profesional, tanggung jawab, jujur, kerjasama, Prakarsa / Inisiatif, loyal terhadap atasan. 	
4.	Pengawas Internal	<ul style="list-style-type: none"> 1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang 2. Pengawasan oleh SPI 	
5.	Jumlah pelaksana	2 (Dua) orang	
6.	Jaminan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> 1. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, 2. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun. 	
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan	Pelayanan diberikan secara cepat, tepat dengan hasil yang dapat dipertanggungjawabkan.	
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Dilaksanakan monitong dan evaluasi kinerja minimal 1 (satu) bulan sekali.	

II. STANDAR PELAYANAN PENCATATAN LAHIR MATI

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan pelayanan (SERVICE DELIVERY)

No	Komponen	Uraian	Ket
1	2	3	4
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Formulir F-2.01; 2. Fotokopi Surat Keterangan Lahir Mati dari rumah sakit / Puskesmas / Fasilitas Kesehatan / Dokter / Bidan; 3. Pernyataan dari orang tua kandung atau wali bagi yang tidak memiliki surat keterangan lahir mati; 4. Fotokopi KK orang tua. 	
2.	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengambil nomor Antrian ; untuk lansia/ibu menyusui/disabilitas dilayani dengan nomor Antrian dan loket khusus; 2. Pemeksaan berkas sesuai nomor Antrian; 3. Pengolahan berkas sesuai nomor Antrian pada loket pengolahan berkas; 4. Pengambilan dokumen pada loket pengambilan berkas/dokumen. 	
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	<ul style="list-style-type: none"> - 1 hari; ❖ Setelah persyaratan dinyatakan lengkap oleh petugas pelayanan dan tidak terjadi gangguan jangsan komunikasi data dan atau sarana dan prasarana yang dibutuhkan untuk penyelesaian dokumen. 	
4.	Biaya Pelayanan	Gratis	
5.	Produk Layanan	Surat Keterangan Lahir Mati	
6.	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Pengaduan/Saran; Alamat : Jalan Jenderal A Yani No 20 Muara Enim, Sumatera Selatan 2. Petugas khusus Rendra Kesuma, SH 3. email : capilmuaraenim@gmail.com 4. SMS dan WA : 082176203767 5. Telpon/Fax : (0734) 421479 6. Website : http://disdukcapil.muaraenimkab.go.id 7. Media Sosial : Instagram : disdukpencafilme Lain-Lain : SPAN LAPOR Sani Irawan, SE 8. Survey Kepuasan Masyarakat 	

**B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan pelayanan
(SERVICE DELIVERY)**

No	Komponen	Uraian	Ket
1	2	3	4
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 102 Tahun 2012 tentang Perubahan Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 3. Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 tentang Tata Cara dan Persyaratan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 4. Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional; 5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 23 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Daerah; 6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2011 tentang Formulir dan Buku yang digunakan dalam Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Daerah; 7. Peraturan Daerah Kabupaten Muara Enim Nomor 4 Tahun 2015 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan; 8. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik; 	

1	2	3	4
		<ol style="list-style-type: none"> 9. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 16 Tahun 2014 tentang Survei Kepuasan masyarakat; 10. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pengolahan Pelayanan Pengaduan. 	
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nomor Antrian ditampilkan dilayar, diarahkan ke loket yang dituju, dipandu melalui pengeras suara dan dibagi setiap jenis pelayanan; 2. Ruang tunggu 3. AC; 	

		<ul style="list-style-type: none"> 4. Televisi; 5. Komputer; 6. Printer; 7. Air minum; 8. Majalah/bahan bacaan; 9. Ruang laktasi/nursery; 10. Ruang konsultasi/pengaduan; 11. Toilet 	
3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> 1. Kualifikasi pendidikan : minimal SMA 2. Menguasai Aplikasi SIAK; 3. Menguasai tata bahasa yang baik; 4. Memahami peraturan Perundang-Undangan. 5. Disiplin, profesional; tanggung jawab; jujur; kerjasama; prakarsa / Inisiatif; loyal terhadap atasan. 	
4.	Pengawas Internal	<ul style="list-style-type: none"> 1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang 2. Pengawasan oleh SPI 	
5.	Jumlah pelaksana	6 (Enam) orang	
6.	Jaminan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> 1. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, 2. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun. 	
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan	Pelayanan diberikan secara cepat, tepat dengan hasil yang dapat dipertanggung jawabkan.	
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilaksanakan monitong dan evaluasi kinerja minimal 1 (satu) bulan sekali.	

III. STANDAR PELAYANAN PENCATATAN KEMATIAN DALAM WILAYAH NKRI

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan pelayanan (SERVICE DELIVERY)

No	Komponen	Uraian	Ket
1	2	3	4
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Formulir F-2.01 2. Fotokopi surat kematian dari dokter atau kepala desa/lurah atau yang disebut dengan nama lain, atau surat keterangan kepolisian bagi kematian seseorang yang tidak jelas identitasnya, atau salinan penetapan pengadilan bagi seseorang yang tidak jelas keberadaannya karena hilang atau mati tetapi tidak ditemukan jenazahnya, atau surat pernyataan kematian dari maskapai penerbangan bagi seseorang yang tidak jelas keberadaannya karena hilang atau mati tetapi tidak ditemukan jenazahnya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, atau surat keterangan kematian dari Perwakilan RI bagi penduduk yang kematiannya di luar wilayah NKRI; 3. Fotokopi Dokumen Perjalanan Republik Indonesia bagi WNI bukan Penduduk; 4. Fotokopi KK/KTP penduduk yang meninggal dunia; 5. Fotocopy KTP-EL pelapor dan Fotocopy KTP-EL 2 orang saksi 	
2.	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengambil nomor Antrian ; untuk lansia/ibu menyusui/disabilitas dilayani dengan nomor Antrian dan loket khusus; 2. Pemiksaan berkas sesuai nomor Antrian; 3. Pengolahan berkas sesuai nomor Antrian pada loket pengolahan berkas; 4. Pengambilan dokumen pada loket pengambilan berkas/dokumen. 	
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	<p>- 1 hari;</p> <p>❖ Setelah persyaratan dinyatakan lengkap oleh petugas pelayanan dan tidak terjadi gangguan jangsan komunikasi data dan atau sarana dan prasarana yang dibutuhkan untuk penyelesaian dokumen.</p>	
4.	Biaya Pelayanan	Gratis	
5.	Produk Layanan	Kutipan Akta Kematian	
6.	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Pengaduan/Saran; Alamat : Jalan Jenderal A Yani No 20 Muara Enim, Sumatera Selatan 2. Petugas khusus Rendra Kesuma, SH 3. email : capilmuaraenim@gmail.com 4. SMS dan WA : 082176203767 5. Telpon/Fax : (0734) 421479 6. Website : http://disdukcapil.muaraenimkab.go.id 7. Media Sosial : Instagram : disdukpencapilme 	

		Lain-Lain : SPAN LAPOR Sani Irawan, SE 8. Survey Kepuasan Masyarakat	
--	--	--	--

**B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan pelayanan
(SERVICE DELIVERY)**

No	Komponen	Uraian	Ket
1	2	3	4
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 102 Tahun 2012 tentang Perubahan Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Adminstrasi Kependudukan; 3. Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 tentang Tata Cara dan Persyaratan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 4. Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional; 5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 23 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Daerah; 6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2011 tentang Formulir dan Buku yang digunakan dalam Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Daerah; 7. Peraturan Daerah Kabupaten Muara Enim Nomor 4 Tahun 2015 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan; 8. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik; 9. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 16 Tahun 2014 tentang Survei Kepuasan Masyarakat; 10. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pengolahan Pelayanan Pengaduan; 	

1	2	3	4
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nomor Antrian ditampilkan dilayar, diarahkan ke loket yang dituju, dipandu melalui pengeras suara dan dibagi setiap jenis pelayanan; 2. Ruang tunggu 3. AC; 4. Televisi; 5. Komputer; 6. Printer; 7. Air minum; 8. Majalah/bahan bacaan; 9. Ruang laktasi/nursery; 10. Ruang konsultasi/pengaduan; 11. Toilet 	
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kualifikasi pendidikan : minimal SMA 2. Menguasai Aplikasi SIAK; 3. Menguasai tata bahasa yang baik; 4. Memahami peraturan Perundang-Undangan. 5. Disiplin, profesional; tanggung jawab; jujur; kerjasama; prakarsa / Inisiatif; loyal terhadap atasan. 	
4.	Pengawas Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang 2. Pengawasan oleh SPI 	
5.	Jumlah pelaksana	6 (Enam) orang	
6.	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan; 2. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun; 	
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan	Pelayanan diberikan secara cepat, tepat dengan hasil yang dapat dipertanggung jawabkan.	
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilaksanakan monitong dan evaluasi kinerja minimal 1 (satu) bulan sekali.	

IV. STANDAR PELAYANAN PENCATATAN PERKAWINAN WNI DALAM WILAYAH NKRI

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan pelayanan (SERVICE DELIVERY)

No	Komponen	Uraian	Ket
1	2	3	4
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Formulir F-2.01; 2. KK Asli; 3. KTP-el Asi; 4. Fotokopi surat keterangan telah terjadinya perkawinan dari pemuka agama atau penghayat kepercayaan terhadap Tuhan Yang Maha Esa; 5. Pas foto 4x6 kedua mempelai 4 lembar; 6. Bagi janda atau duda karena cerai mati melampirkan fotokopi akta kematian pasangannya; atau 7. Bagi janda atau duda karena cerai hidup melampirkan fotokopi akta perceraian; dan 8. Memperlihatkan dokumen penting yang dimiliki seperti Ijazah, Rapor, Kutipan Akta Kelahiran, SK Pengangkatan PNS/ BUMN/ BUMD/ Swasta 	
2.	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengambil nomor Antrian ; untuk lansia/ibu menyusui/disabilitas dilayani dengan nomor Antrian dan loket khusus; 2. Pemiksaan berkas sesuai nomor Antrian; 3. Pengolahan berkas sesuai nomor Antrian pada loket pengolahan berkas; 4. Pengambilan dokumen pada loket pengambilan berkas/dokumen. 	
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	<ul style="list-style-type: none"> - 1 hari; ❖ Setelah persyaratan dinyatakan lengkap oleh petugas pelayanan dan tidak terjadi gangguan jang an komunikasi data dan atau sarana dan prasarana yang dibutuhkan untuk penyelesaian dokumen. 	
4.	Biaya Pelayanan	Gratis	
5.	Produk Layanan	Kutipan Akta Perkawinan	
6.	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Pengaduan/Saran; Alamat : Jalan Jenderal A Yani No 20 Muara Enim, Sumatera Selatan 2. Petugas khusus Rendra Kesuma, SH 3. Email : capilmuaraenim@gmail.com 4. SMS dan WA : 082176203767 5. Telpon/Fax : (0734) 421479 6. Website : http://disdukcapil.muaraenimkab.go.id 7. Media Sosial : Instagram : disdukpencaPilme Lain-Lain : SPAN LAPOR Sani Irawan, SE 8. Survey Kepuasan Masyarakat 	

**B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan pelayanan
(SERVICE DELIVERY)**

No	Komponen	Uraian	Ket
1	2	3	4
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 102 Tahun 2012 tentang Perubahan Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 3. Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 tentang Tata Cara dan Persyaratan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 4. Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional; 5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 23 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Daerah; 6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2011 tentang Formulir dan Buku yang digunakan dalam Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Daerah; 7. Peraturan Daerah Kabupaten Muara Enim Nomor 4 Tahun 2015 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan; 8. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik; 9. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 16 Tahun 2014 tentang Survei Kepuasan Masyarakat; 10. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pengolahan Pelayanan Pengaduan; 	

1	2	3	4
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nomor Antrian ditampilkan dilayar, diarahkan ke loket yang dituju, dipandu melalui pengeras suara dan dibagi setiap jenis pelayanan; 2. Ruang tunggu 3. AC; 4. Televisi; 5. Komputer; 6. Printer; 7. Air minum; 8. Majalah/bahan bacaan; 9. Ruang laktasi/nursery; 10. Ruang konsultasi/pengaduan; 11. Toilet 	
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kualifikasi pendidikan : minimal SMA 2. Menguasai Aplikasi SIAK; 3. Menguasai tata bahasa yang baik; 4. Memahami peraturan Perundang-Undangan. 5. Disiplin, profesional; tanggung jawab; jujur; kerjasama; prakarsa / Inisiatif; loyal terhadap atasan. 	
4.	Pengawas Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang 2. Pengawasan oleh SPI 	
5.	Jumlah pelaksana	6 (Enam) orang	
6.	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan; 2. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun; 	
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan	Pelayanan diberikan secara cepat, tepat dengan hasil yang dapat dipertanggung jawabkan.	
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilaksanakan Monitoring dan Evaluasi kinerja minimal 1 (satu) bulan sekali.	

V. STANDAR PELAYANAN PENCATATAN PEMBATALAN PERKAWINAN

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan pelayanan (SERVICE DELIVERY)

No	Komponen	Uraian	Ket
1	2	3	4
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Formulir F-2.01 2. Fotokopi salinan putusan pengadilan yang berkekuatan hukum tetap; 3. Fotokopi kutipan akta perkawinan; 4. KTP-el Asli; dan 5. KK Asli. 	
2.	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengambil nomor Antrian ; untuk lansia/ibu menyusui/disabilitas dilayani dengan nomor Antrian dan loket khusus; 2. Pemeksaan berkas sesuai nomor Antrian; 3. Pengolahan berkas sesuai nomor Antrian pada loket pengolahan berkas; 4. Pengambilan dokumen pada loket pengambilan berkas/dokumen. 	
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	<p>- 1 hari;</p> <p>❖ Setelah persyaratan dinyatakan lengkap oleh petugas pelayanan dan tidak terjadi gangguan jangsan komunikasi data dan atau sarana dan prasarana yang dibutuhkan untuk penyelesaian dokumen.</p>	
4.	Biaya Pelayanan	Gratis	
5.	Produk Layanan	Surat Keterangan Pembatalan Perkawinan, KTP-el, dan KK Baru	
6.	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Pengaduan/Saran; Alamat : Jalan Jenderal A Yani No 20 Muara Enim, Sumatera Selatan 2. Petugas khusus Rendra Kesuma, SH 3. Email : capilmuaraenim@gmail.com 4. SMS dan WA : 082176203767 5. Telpon/Fax : (0734) 421479 6. Website : http://disdukcapil.muaraenimkab.go.id 7. Media Sosial : Instagram : disdukpencafilme Lain-Lain : SPAN LAPOR Sani Irawan, SE 8. Survey Kepuasan Masyarakat 	

**B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan pelayanan
(SERVICE DELIVERY)**

No	Komponen	Uraian	Ket
1	2	3	4
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 102 Tahun 2012 tentang Perubahan Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Adminstrasi Kependudukan; 3. Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 tentang Tata Cara dan Persyaratan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 4. Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional; 5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 23 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Daerah; 6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2011 tentang Formulir dan Buku yang digunakan dalam Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Daerah; 7. Peraturan Daerah Kabupaten Muara Enim Nomor 4 Tahun 2015 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan; 8. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik; 9. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 16 Tahun 2014 tentang Survei Kepuasan Masyarakat; 10. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pengolahan Pelayanan Pengaduan; 	

1	2	3	4
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nomor Antrian ditampilkan dilayar, diarahkan ke loket yang dituju, dipandu melalui pengeras suara dan dibagi setiap jenis pelayanan; 2. Ruang tunggu 3. AC; 4. Televisi; 5. Komputer; 6. Printer; 7. Air minum; 8. Majalah/bahan bacaan; 9. Ruang laktasi/nursery; 10. Ruang konsultasi/pengaduan; 11. Toilet 	
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kualifikasi pendidikan : minimal SMA 2. Menguasai Aplikasi SIAK; 3. Menguasai tata bahasa yang baik; 4. Memahami peraturan Perundang-Undangan. 5. Disiplin, profesional; tanggung jawab; jujur; kerjasama; prakarsa / Inisiatif; loyal terhadap atasan. 	
4.	Pengawas Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang 2. Pengawasan oleh SPI 	
5.	Jumlah pelaksana	6 (Enam) orang	
6.	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan; 2. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun; 	
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan	Pelayanan diberikan secara cepat, tepat dengan hasil yang dapat dipertanggung jawabkan.	
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilaksanakan Monitoring dan Evaluasi kinerja minimal 1 (satu) bulan sekali.	

VI. STANDAR PELAYANAN PENCATATAN PERCERAIAN

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan pelayanan (SERVICE DELIVERY)

No	Komponen	Uraian	Ket
1	2	3	4
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Formulir F-2.01 2. Fotokopi Salinan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap; 3. Kutipan akta perkawinan asli; 4. KTP-el Asli; dan 5. KK Asli. 	
2.	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengambil nomor Antrian ; untuk lansia/ibu menyusui/disabilitas dilayani dengan nomor Antrian dan loket khusus; 2. Pemeksaan berkas sesuai nomor Antrian; 3. Pengolahan berkas sesuai nomor Antrian pada loket pengolahan berkas; 4. Pengambilan dokumen pada loket pengambilan berkas/dokumen. 	
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	<ul style="list-style-type: none"> - 1 hari; ❖ Setelah persyaratan dinyatakan lengkap oleh petugas pelayanan dan tidak terjadi gangguan jangsan komunikasi data dan atau sarana dan prasarana yang dibutuhkan untuk penyelesaian dokumen. 	
4.	Biaya Pelayanan	Gratis	
5.	Produk Layanan	Kutipan Akta Perceraian	
6.	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Pengaduan/Saran; Alamat : Jalan Jenderal A Yani No 20 Muara Enim, Sumatera Selatan 2. Petugas khusus Rendra Kesuma, SH 3. Email : capilmuaraenim@gmail.com 4. SMS dan WA : 082176203767 5. Telpon/Fax : (0734) 421479 6. Website : http://disdukcapil.muaraenimkab.go.id 7. Media Sosial : Instagram : disdukpencafilme Lain-Lain : SPAN LAPOR Sani Irawan, SE 8. Survey Kepuasan Masyarakat 	

**B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan pelayanan
(SERVICE DELIVERY)**

No	Komponen	Uraian	Ket
1	2	3	4
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 102 Tahun 2012 tentang Perubahan Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Adminstrasi Kependudukan; 3. Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 tentang Tata Cara dan Persyaratan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 4. Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional; 5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 23 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Daerah; 6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2011 tentang Formulir dan Buku yang digunakan dalam Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Daerah; 7. Peraturan Daerah Kabupaten Muara Enim Nomor 4 Tahun 2015 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan; 8. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik; 9. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 16 Tahun 2014 tentang Survei Kepuasan Masyarakat; 10. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pengolahan Pelayanan Pengaduan; 	

1	2	3	4
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nomor Antrian ditampilkan dilayar, diarahkan ke loket yang dituju, dipandu melalui pengeras suara dan dibagi setiap jenis pelayanan; 2. Ruang tunggu 3. AC; 4. Televisi; 5. Komputer; 6. Printer; 7. Air minum; 8. Majalah/bahan bacaan; 9. Ruang laktasi/nursery; 10. Ruang konsultasi/pengaduan; 11. Toilet 	
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kualifikasi pendidikan : minimal SMA 2. Menguasai Aplikasi SIAK; 3. Menguasai tata bahasa yang baik; 4. Memahami peraturan Perundang-Undangan. 5. Disiplin, profesional; tanggung jawab; jujur; kerjasama; prakarsa / Inisiatif; loyal terhadap atasan. 	
4.	Pengawas Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang 2. Pengawasan oleh SPI 	
5.	Jumlah pelaksana	6 (Enam) orang	
6.	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan; 2. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun; 	
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan	Pelayanan diberikan secara cepat, tepat dengan hasil yang dapat dipertanggung jawabkan.	
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilaksanakan Monitoring dan Evaluasi kinerja minimal 1 (satu) bulan sekali.	

VII. STANDAR PELAYANAN PEMBATALAN PERCERAIAN

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan pelayanan (SERVICE DELIVERY)

No	Komponen	Uraian	Ket
1	2	3	4
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Formulir F-2.01 2. Fotokopi salinan putusan pengadilan yang mempunyai kekuatan hukum tetap; 3. Kutipan akta perceraian asli; 4. KTP-el Asli; dan 5. KK Asli. 	
2.	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengambil nomor Antrian ; untuk lansia/ibu menyusui/disabilitas dilayani dengan nomor Antrian dan loket khusus; 2. Pemeksaan berkas sesuai nomor Antrian; 3. Pengolahan berkas sesuai nomor Antrian pada loket pengolahan berkas; 4. Pengambilan dokumen pada loket pengambilan berkas/dokumen. 	
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	<ul style="list-style-type: none"> - 1 hari; ❖ Setelah persyaratan dinyatakan lengkap oleh petugas pelayanan dan tidak terjadi gangguan jangsan komunikasi data dan atau sarana dan prasarana yang dibutuhkan untuk penyelesaian dokumen. 	
4.	Biaya Pelayanan	Gratis	
5.	Produk Layanan	Surat Keterangan Pembatalan Perceraian, Kutipan Akta Perkawinan Kedua, KTP-el dan KK baru	
6.	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Pengaduan/Saran; Alamat : Jalan Jenderal A Yani No 20 Muara Enim, Sumatera Selatan 2. Petugas khusus Rendra Kesuma, SH 3. Email : capilmuaraenim@gmail.com 4. SMS dan WA : 082176203767 5. Telpon/Fax : (0734) 421479 6. Website : http://disdukcapil.muaraenimkab.go.id 7. Media Sosial : Instagram : disdukpencafilme Lain-Lain : SPAN LAPOR Sani Irawan, SE 8. Survey Kepuasan Masyarakat 	

**B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan pelayanan
(SERVICE DELIVERY)**

No	Komponen	Uraian	Ket
1	2	3	4
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 102 Tahun 2012 tentang Perubahan Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Adminstrasi Kependudukan; 3. Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 tentang Tata Cara dan Persyaratan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 4. Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional; 5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 23 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Daerah; 6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2011 tentang Formulir dan Buku yang digunakan dalam Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Daerah; 7. Peraturan Daerah Kabupaten Muara Enim Nomor 4 Tahun 2015 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan; 8. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik; 9. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 16 Tahun 2014 tentang Survei Kepuasan Masyarakat; 10. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pengolahan Pelayanan Pengaduan; 	

1	2	3	4
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nomor Antrian ditampilkan dilayar, diarahkan ke loket yang dituju, dipandu melalui pengeras suara dan dibagi setiap jenis pelayanan; 2. Ruang tunggu 3. AC; 4. Televisi; 5. Komputer; 6. Printer; 7. Air minum; 8. Majalah/bahan bacaan; 9. Ruang laktasi/nursery; 10. Ruang konsultasi/pengaduan; 11. Toilet 	
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kualifikasi pendidikan : minimal SMA 2. Menguasai Aplikasi SIAK; 3. Menguasai tata bahasa yang baik; 4. Memahami peraturan Perundang-Undangan. 5. Disiplin, profesional; tanggung jawab; jujur; kerjasama; prakarsa / Inisiatif; loyal terhadap atasan. 	
4.	Pengawas Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang 2. Pengawasan oleh SPI 	
5.	Jumlah pelaksana	6 (Enam) orang	
6.	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan; 2. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun; 	
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan	Pelayanan diberikan secara cepat, tepat dengan hasil yang dapat dipertanggung jawabkan.	
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilaksanakan Monitoring dan Evaluasi kinerja minimal 1 (satu) bulan sekali.	

VIII. STANDAR PELAYANAN PENCATATAN PENGANGKATAN ANAK DI WILAYAH NKRI

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan pelayanan (SERVICE DELIVERY)

No	Komponen	Uraian	Ket
1	2	3	4
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Formulir F-2.01; 2. Fotokopi KTP-el Orang Tua Kandung & Saksi; 3. Fotokopi salinan penetapan pengadilan; 4. Kutipan akta kelahiran anak; 5. Fotokopi KK orang tua angkat; dan 6. Fotokopi Dokumen Perjalanan bagi orang tua angkat Orang Asing. 	
2.	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengambil nomor Antrian ; untuk lansia/ibu menyusui/disabilitas dilayani dengan nomor Antrian dan loket khusus; 2. Pemeksaan berkas sesuai nomor Antrian; 3. Pengolahan berkas sesuai nomor Antrian pada loket pengolahan berkas; 4. Pengambilan dokumen pada loket pengambilan berkas/dokumen. 	
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	<ul style="list-style-type: none"> - 1 hari; ❖ Setelah persyaratan dinyatakan lengkap oleh petugas pelayanan dan tidak terjadi gangguan jangsan komunikasi data dan atau sarana dan prasarana yang dibutuhkan untuk penyelesaian dokumen. 	
4.	Biaya Pelayanan	Gratis	
5.	Produk Layanan	Catatan Pinggir Pengangkatan Anak pada Kutipan dan Register Akta Kelahiran	
6.	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Pengaduan/Saran; Alamat : Jalan Jenderal A Yani No 20 Muara Enim, Sumatera Selatan 2. Petugas khusus Rendra Kesuma, SH 3. Email : capilmuaraenim@gmail.com 4. SMS dan WA : 082176203767 5. Telpon/Fax : (0734) 421479 6. Website : http://disdukcapil.muaraenimkab.go.id 7. Media Sosial : Instagram : disdukpencafilme Lain-Lain : SPAN LAPOR Sani Irawan, SE 8. Survey Kepuasan Masyarakat 	

**B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan pelayanan
(SERVICE DELIVERY)**

No	Komponen	Uraian	Ket
1	2	3	4
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 102 Tahun 2012 tentang Perubahan Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Adminstrasi Kependudukan; 3. Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 tentang Tata Cara dan Persyaratan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 4. Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional; 5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 23 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Daerah; 6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2011 tentang Formulir dan Buku yang digunakan dalam Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Daerah; 7. Peraturan Daerah Kabupaten Muara Enim Nomor 4 Tahun 2015 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan; 8. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik; 9. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 16 Tahun 2014 tentang Survei Kepuasan Masyarakat; 10. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pengolahan Pelayanan Pengaduan; 	

1	2	3	4
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nomor Antrian ditampilkan dilayar, diarahkan ke loket yang dituju, dipandu melalui pengeras suara dan dibagi setiap jenis pelayanan; 2. Ruang tunggu 3. AC; 4. Televisi; 5. Komputer; 6. Printer; 7. Air minum; 8. Majalah/bahan bacaan; 9. Ruang laktasi/nursery; 10. Ruang konsultasi/pengaduan; 11. Toilet 	
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kualifikasi pendidikan : minimal SMA 2. Menguasai Aplikasi SIAK; 3. Menguasai tata bahasa yang baik; 4. Memahami peraturan Perundang-Undangan. 5. Disiplin, profesional; tanggung jawab; jujur; kerjasama; prakarsa / Inisiatif; loyal terhadap atasan. 	
4.	Pengawas Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang 2. Pengawasan oleh SPI 	
5.	Jumlah pelaksana	6 (Enam) orang	
6.	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan; 2. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun; 	
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan	Pelayanan diberikan secara cepat, tepat dengan hasil yang dapat dipertanggung jawabkan.	
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilaksanakan Monitoring dan Evaluasi kinerja minimal 1 (satu) bulan sekali.	

IX. STANDAR PELAYANAN PENCATATAN PENGAKUAN ANAK DI WILAYAH NKRI

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan pelayanan (SERVICE DELIVERY)

No	Komponen	Uraian	Ket
1	2	3	4
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Formulir F-2.01; 2. Fotokopi KTP-el Orang Tua Kandung & Saksi; 3. Asli surat pernyataan pengakuan anak dari ayah biologis yang disetujui oleh ibu kandung atau fotokopi penetapan pengadilan mengenai pengakuan anak jika ibu kandung OA; 4. fotokopi surat keterangan telah terjadinya perkawinan dari pemuka agama atau penghayat kepercayaan terhadap Tuhan YME; 5. kutipan akta kelahiran anak; 6. fotokopi KK ayah atau ibu; 7. fotokopi Dokumen Perjalanan bagi ibu kandung OA 	
2.	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengambil nomor Antrian ; untuk lansia/ibu menyusui/disabilitas dilayani dengan nomor Antrian dan loket khusus; 2. Pemiksaan berkas sesuai nomor Antrian; 3. Pengolahan berkas sesuai nomor Antrian pada loket pengolahan berkas; 4. Pengambilan dokumen pada loket pengambilan berkas/dokumen. 	
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	<ul style="list-style-type: none"> - 1 hari; ❖ Setelah persyaratan dinyatakan lengkap oleh petugas pelayanan dan tidak terjadi gangguan jangsan komunikasi data dan atau sarana dan prasarana yang dibutuhkan untuk penyelesaian dokumen. 	
4.	Biaya Pelayanan	Gratis	
5.	Produk Layanan	Kutipan Akta Pengakuan Anak dan Catatan Pinggir Pengakuan Anak pada Kutipan dan Register Akta Kelahiran	
6.	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Pengaduan/Saran; Alamat : Jalan Jenderal A Yani No 20 Muara Enim, Sumatera Selatan 2. Petugas khusus Rendra Kesuma, SH 3. Email : capilmuaraenim@gmail.com 4. SMS dan WA : 082176203767 5. Telpon/Fax : (0734) 421479 6. Website : http://disdukcapil.muaraenimkab.go.id 7. Media Sosial : Instagram : disdukpencafilme Lain-Lain : SPAN LAPOR Sani Irawan, SE 8. Survey Kepuasan Masyarakat 	

**B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan pelayanan
(SERVICE DELIVERY)**

No	Komponen	Uraian	Ket
1	2	3	4
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 102 Tahun 2012 tentang Perubahan Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Adminstrasi Kependudukan; 3. Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 tentang Tata Cara dan Persyaratan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 4. Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional; 5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 23 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Daerah; 6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2011 tentang Formulir dan Buku yang digunakan dalam Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Daerah; 7. Peraturan Daerah Kabupaten Muara Enim Nomor 4 Tahun 2015 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan; 8. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik; 9. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 16 Tahun 2014 tentang Survei Kepuasan Masyarakat; 10. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pengolahan Pelayanan Pengaduan; 	

1	2	3	4
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nomor Antrian ditampilkan dilayar, diarahkan ke loket yang dituju, dipandu melalui pengeras suara dan dibagi setiap jenis pelayanan; 2. Ruang tunggu 3. AC; 4. Televisi; 5. Komputer; 6. Printer; 7. Air minum; 8. Majalah/bahan bacaan; 9. Ruang laktasi/nursery; 10. Ruang konsultasi/pengaduan; 11. Toilet 	
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kualifikasi pendidikan : minimal SMA 2. Menguasai Aplikasi SIAK; 3. Menguasai tata bahasa yang baik; 4. Memahami peraturan Perundang-Undangan. 5. Disiplin, profesional; tanggung jawab; jujur; kerjasama; prakarsa / Inisiatif; loyal terhadap atasan. 	
4.	Pengawas Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang 2. Pengawasan oleh SPI 	
5.	Jumlah pelaksana	6 (Enam) orang	
6.	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan; 2. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun; 	
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan	Pelayanan diberikan secara cepat, tepat dengan hasil yang dapat dipertanggung jawabkan.	
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilaksanakan Monitoring dan Evaluasi kinerja minimal 1 (satu) bulan sekali.	

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

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan pelayanan (SERVICE DELIVERY)

No	Komponen	Uraian	Ket
1	2	3	4
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Formulir F-2.01; 2. Fotokopi KTP-el Orang Tua Kandung & Saksi; 3. fotokopi salinan penetapan pengadilan; 4. kutipan akta kelahiran; dan 5. fotokopi KK. 	
2.	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengambil nomor Antrian ; untuk lansia/ibu menyusui/disabilitas dilayani dengan nomor Antrian dan loket khusus; 2. Pemiksaan berkas sesuai nomor Antrian; 3. Pengolahan berkas sesuai nomor Antrian pada loket pengolahan berkas; 4. Pengambilan dokumen pada loket pengambilan berkas/dokumen. 	
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	<ul style="list-style-type: none"> - 1 hari; ❖ Setelah persyaratan dinyatakan lengkap oleh petugas pelayanan dan tidak terjadi gangguan jangsan komunikasi data dan atau sarana dan prasarana yang dibutuhkan untuk penyelesaian dokumen. 	
4.	Biaya Pelayanan	Gratis	
5.	Produk Layanan	Catatan Pinggir Pengakuan Anak pada Kutipan dan Register Akta Kelahiran	
6.	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1.Kotak Pengaduan/Saran; Alamat : Jalan Jenderal .A .Yani No 20 Muara Enim, Sumatera Selatan 2.Petugas khusus Rendra Kesuma, SH 3.Email : capilmuaraenim@gmail.com 4.SMS dan WA : 082176203767 5.Telpon/Fax : (0734) 421479 6.Website : http://disdukcapil.muaraenimkab.go.id 7.Media Sosial : Instagram : disdukpencafilme Lain-Lain : SPAN LAPOR Sani Irawan, SE 8.Survey Kepuasan Masyarakat 	

**B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan pelayanan
(SERVICE DELIVERY)**

No	Komponen	Uraian	Ket
1	2	3	4
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 102 Tahun 2012 tentang Perubahan Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Adminstrasi Kependudukan; 3. Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 tentang Tata Cara dan Persyaratan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 4. Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional; 5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 23 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Daerah; 6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2011 tentang Formulir dan Buku yang digunakan dalam Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Daerah; 7. Peraturan Daerah Kabupaten Muara Enim Nomor 4 Tahun 2015 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan; 8. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik; 9. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 16 Tahun 2014 tentang Survei Kepuasan Masyarakat; 10. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pengolahan Pelayanan Pengaduan; 	

1	2	3	4
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nomor Antrian ditampilkan dilayar, diarahkan ke loket yang dituju, dipandu melalui pengeras suara dan dibagi setiap jenis pelayanan; 2. Ruang tunggu 3. AC; 4. Televisi; 5. Komputer; 6. Printer; 7. Air minum; 8. Majalah/bahan bacaan; 9. Ruang laktasi/nursery; 10. Ruang konsultasi/pengaduan; 11. Toilet 	
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kualifikasi pendidikan : minimal SMA 2. Menguasai Aplikasi SIAK; 3. Menguasai tata bahasa yang baik; 4. Memahami peraturan Perundang-Undangan. 5. Disiplin, profesional; tanggung jawab; jujur; kerjasama; prakarsa / Inisiatif; loyal terhadap atasan. 	
4.	Pengawas Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang 2. Pengawasan oleh SPI 	
5.	Jumlah pelaksana	6 (Enam) orang	
6.	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan; 2. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun; 	
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan	Pelayanan diberikan secara cepat, tepat dengan hasil yang dapat dipertanggung jawabkan.	
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilaksanakan Monitoring dan Evaluasi kinerja minimal 1 (satu) bulan sekali.	

XI. STANDAR PELAYANAN PENCATATAN PENGESAHAN ANAK BAGI PENDUDUK WNI DI WILAYAH NKRI

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan pelayanan (SERVICE DELIVERY)

No	Komponen	Uraian	Ket
1	2	3	4
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Formulir F-2.01; 2. Fotokopi KTP-el Orang Tua Kandung & Saksi; 3. kutipan akta kelahiran; 4. fotokopi kutipan akta perkawinan yang menerangkan terjadinya peristiwa perkawinan agama atau kepercayaan terhadap Tuhan Yang Maha Esa terjadi sebelum kelahiran anak; dan 5. fotokopi KK Orang Tua. 	
2.	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengambil nomor Antrian ; untuk lansia/ibu menyusui/disabilitas dilayani dengan nomor Antrian dan loket khusus; 2. Pemiksaan berkas sesuai nomor Antrian; 3. Pengolahan berkas sesuai nomor Antrian pada loket pengolahan berkas; 4. Pengambilan dokumen pada loket pengambilan berkas/dokumen. 	
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	<ul style="list-style-type: none"> - 1 hari; ❖ Setelah persyaratan dinyatakan lengkap oleh petugas pelayanan dan tidak terjadi gangguan jangsan komunikasi data dan atau sarana dan prasarana yang dibutuhkan untuk penyelesaian dokumen. 	
4.	Biaya Pelayanan	Gratis	
5.	Produk Layanan	Kutipan Akta Pengesahan Anak dan Catatan Pinggir Pengesahan Anak pada Kutipan dan Register Akta Kelahiran	
6.	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Pengaduan/Saran; Alamat : Jalan Jenderal .A .Yani No 20 Muara Enim, Sumatera Selatan 2. Petugas khusus Rendra Kesuma, SH 3. Email : capilmuaraenim@gmail.com 4. SMS dan WA : 082176203767 5. Telpon/Fax : (0734) 421479 6. Website : http://disdukcapil.muaraenimkab.go.id 7. Media Sosial : Instagram : disdukpencafilme Lain-Lain : SPAN LAPOR Sani Irawan, SE 8. Survey Kepuasan Masyarakat 	

**B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan pelayanan
(SERVICE DELIVERY)**

No	Komponen	Uraian	Ket
1	2	3	4
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 102 Tahun 2012 tentang Perubahan Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Adminstrasi Kependudukan; 3. Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 tentang Tata Cara dan Persyaratan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 4. Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional; 5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 23 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Daerah; 6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2011 tentang Formulir dan Buku yang digunakan dalam Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Daerah; 7. Peraturan Daerah Kabupaten Muara Enim Nomor 4 Tahun 2015 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan; 8. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik; 9. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 16 Tahun 2014 tentang Survei Kepuasan Masyarakat; 10. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pengolahan Pelayanan Pengaduan; 	

1	2	3	4
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nomor Antrian ditampilkan dilayar, diarahkan ke loket yang dituju, dipandu melalui pengeras suara dan dibagi setiap jenis pelayanan; 2. Ruang tunggu 3. AC; 4. Televisi; 5. Komputer; 6. Printer; 7. Air minum; 8. Majalah/bahan bacaan; 9. Ruang laktasi/nursery; 10. Ruang konsultasi/pengaduan; 11. Toilet 	
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kualifikasi pendidikan : minimal SMA 2. Menguasai Aplikasi SIAK; 3. Menguasai tata bahasa yang baik; 4. Memahami peraturan Perundang-Undangan. 5. Disiplin, profesional; tanggung jawab; jujur; kerjasama; prakarsa / Inisiatif; loyal terhadap atasan. 	
4.	Pengawas Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang 2. Pengawasan oleh SPI 	
5.	Jumlah pelaksana	6 (Enam) orang	
6.	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan; 2. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun; 	
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan	Pelayanan diberikan secara cepat, tepat dengan hasil yang dapat dipertanggung jawabkan.	
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilaksanakan Monitoring dan Evaluasi kinerja minimal 1 (satu) bulan sekali.	

XII. STANDAR PELAYANAN PENCATATAN PENGESAHAN ANAK PENDUDUK YANG DILAHIRKAN SEBELUM ORANGTUANYA MELAKSANAKAN PERKAWINAN SAH MENURUT HUKUM AGAMA ATAU KEPERCAYAAN TERHADAP TUHAN YANG MAHA ESA DI WILAYAH NEGARA KESATUAN REPUBLIK INDONESIA

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan pelayanan (SERVICE DELIVERY)

No	Komponen	Uraian	Ket
1	2	3	4
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Formulir F-2.01; 2. Fotokopi KTP-el Orang Tua Kandung & Saksi; 3. fotokopi salinan penetapan pengadilan; 4. kutipan akta kelahiran; dan 5. fotokopi KK. 	
2.	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengambil nomor Antrian ; untuk lansia/ibu menyusui/disabilitas dilayani dengan nomor Antrian dan loket khusus; 2. Pemeksaan berkas sesuai nomor Antrian; 3. Pengolahan berkas sesuai nomor Antrian pada loket pengolahan berkas; 4. Pengambilan dokumen pada loket pengambilan berkas/dokumen. 	
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	<p>- 1 hari;</p> <p>❖ Setelah persyaratan dinyatakan lengkap oleh petugas pelayanan dan tidak terjadi gangguan jangsan komunikasi data dan atau sarana dan prasarana yang dibutuhkan untuk penyelesaian dokumen.</p>	
4.	Biaya Pelayanan	Gratis	
5.	Produk Layanan	Catatan Pinggir Pengesahan Anak pada Kutipan dan Register Akta Kelahiran	
6.	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Pengaduan/Saran; Alamat : Jalan Jenderal .A .Yani No 20 Muara Enim, Sumatera Selatan 2. Petugas khusus Rendra Kesuma, SH 3. Email : capilmuaraenim@gmail.com 4. SMS dan WA : 082176203767 5. Telpon/Fax : (0734) 421479 6. Website : http://disdukcapil.muaraenimkab.go.id 7. Media Sosial : Instagram : disdukpencapilme Lain-Lain : SPAN LAPOR Sani Irawan, SE 8. Survey Kepuasan Masyarakat 	

**B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan pelayanan
(SERVICE DELIVERY)**

No	Komponen	Uraian	Ket
1	2	3	4
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 102 Tahun 2012 tentang Perubahan Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Adminstrasi Kependudukan; 3. Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 tentang Tata Cara dan Persyaratan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 4. Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional; 5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 23 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Daerah; 6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2011 tentang Formulir dan Buku yang digunakan dalam Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Daerah; 7. Peraturan Daerah Kabupaten Muara Enim Nomor 4 Tahun 2015 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan; 8. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik; 9. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 16 Tahun 2014 tentang Survei Kepuasan Masyarakat; 10. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pengolahan Pelayanan Pengaduan; 	

1	2	3	4
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nomor Antrian ditampilkan dilayar, diarahkan ke loket yang dituju, dipandu melalui pengeras suara dan dibagi setiap jenis pelayanan; 2. Ruang tunggu 3. AC; 4. Televisi; 5. Komputer; 6. Printer; 7. Air minum; 8. Majalah/bahan bacaan; 9. Ruang laktasi/nursery; 10. Ruang konsultasi/pengaduan; 11. Toilet 	
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kualifikasi pendidikan : minimal SMA 2. Menguasai Aplikasi SIAK; 3. Menguasai tata bahasa yang baik; 4. Memahami peraturan Perundang-Undangan. 5. Disiplin, profesional; tanggung jawab; jujur; kerjasama; prakarsa / Inisiatif; loyal terhadap atasan. 	
4.	Pengawas Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang 2. Pengawasan oleh SPI 	
5.	Jumlah pelaksana	6 (Enam) orang	
6.	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan; 2. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun; 	
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan	Pelayanan diberikan secara cepat, tepat dengan hasil yang dapat dipertanggung jawabkan.	
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilaksanakan Monitoring dan Evaluasi kinerja minimal 1 (satu) bulan sekali.	

XIII. STANDAR PELAYANAN PENCATATAN PERUBAHAN NAMA PENDUDUK

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan pelayanan (SERVICE DELIVERY)

No	Komponen	Uraian	Ket
1	2	3	4
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Formulir F-2.01; 2. Fotokopi KTP-el Orang Tua Kandung/Wali & Saksi; 3. fotokopi salinan penetapan pengadilan negeri; 4. kutipan akta Pencatatan Sipil; 5. fotokopi KK; dan 6. fotokopi Dokumen Perjalanan bagi OA 	
2.	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengambil nomor Antrian ; untuk lansia/ibu menyusui/disabilitas dilayani dengan nomor Antrian dan loket khusus; 2. Pemiksaan berkas sesuai nomor Antrian; 3. Pengolahan berkas sesuai nomor Antrian pada loket pengolahan berkas; 4. Pengambilan dokumen pada loket pengambilan berkas/dokumen. 	
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	<ul style="list-style-type: none"> - 1 hari; ❖ Setelah persyaratan dinyatakan lengkap oleh petugas pelayanan dan tidak terjadi gangguan jangsan komunikasi data dan atau sarana dan prasarana yang dibutuhkan untuk penyelesaian dokumen. 	
4.	Biaya Pelayanan	Gratis	
5.	Produk Layanan	Catatan Pinggir Perubahan Nama pada Kutipan dan Register Akta Pencatatan Sipil	
6.	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1.Kotak Pengaduan/Saran; Alamat : Jalan Jenderal .A .Yani No 20 Muara Enim, Sumatera Selatan 2.Petugas khusus Rendra Kesuma, SH 3.Email : capilmuaraenim@gmail.com 4.SMS dan WA : 082176203767 5.Telpon/Fax : (0734) 421479 6.Website : http://disdukcapil.muaraenimkab.go.id 7.Media Sosial : Instagram : disdukpencafilme Lain-Lain : SPAN LAPOR Sani Irawan, SE 8.Survey Kepuasan Masyarakat 	

**B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan pelayanan
(SERVICE DELIVERY)**

No	Komponen	Uraian	Ket
1	2	3	4
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 102 Tahun 2012 tentang Perubahan Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Adminstrasi Kependudukan; 3. Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 tentang Tata Cara dan Persyaratan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 4. Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional; 5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 23 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Daerah; 6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2011 tentang Formulir dan Buku yang digunakan dalam Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Daerah; 7. Peraturan Daerah Kabupaten Muara Enim Nomor 4 Tahun 2015 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan; 8. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik; 9. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 16 Tahun 2014 tentang Survei Kepuasan Masyarakat; 10. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pengolahan Pelayanan Pengaduan; 	

1	2	3	4
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nomor Antrian ditampilkan dilayar, diarahkan ke loket yang dituju, dipandu melalui pengeras suara dan dibagi setiap jenis pelayanan; 2. Ruang tunggu 3. AC; 4. Televisi; 5. Komputer; 6. Printer; 7. Air minum; 8. Majalah/bahan bacaan; 9. Ruang laktasi/nursery; 10. Ruang konsultasi/pengaduan; 11. Toilet 	
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kualifikasi pendidikan : minimal SMA 2. Menguasai Aplikasi SIAK; 3. Menguasai tata bahasa yang baik; 4. Memahami peraturan Perundang-Undangan. 5. Disiplin, profesional; tanggung jawab; jujur; kerjasama; prakarsa / Inisiatif; loyal terhadap atasan. 	
4.	Pengawas Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang 2. Pengawasan oleh SPI 	
5.	Jumlah pelaksana	6 (Enam) orang	
6.	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan; 2. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun; 	
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan	Pelayanan diberikan secara cepat, tepat dengan hasil yang dapat dipertanggung jawabkan.	
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilaksanakan Monitoring dan Evaluasi kinerja minimal 1 (satu) bulan sekali.	

XIV. STANDAR PELAYANAN PENCATATAN PEMBETULAN AKTA PENCATATAN SIPIL DENGAN PERMOHONAN DARI SUBJEK AKTA DI WILAYAH NKRI

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan pelayanan (SERVICE DELIVERY)

No	Komponen	Uraian	Ket
1	2	3	4
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Formulir F-2.01; 2. Fotokopi KTP-el Orang Tua/Wali & Saksi; 3. fotokopi dokumen autentik yang menjadi persyaratan pembuatan Akta Pencatatan Sipil; dan 4. kutipan akta Pencatatan Sipil dimana terdapat kesalahan tulis redaksional. 	
2.	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengambil nomor Antrian ; untuk lansia/ibu menyusui/disabilitas dilayani dengan nomor Antrian dan loket khusus; 2. Pemiksaan berkas sesuai nomor Antrian; 3. Pengolahan berkas sesuai nomor Antrian pada loket pengolahan berkas; 4. Pengambilan dokumen pada loket pengambilan berkas/dokumen. 	
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	<ul style="list-style-type: none"> - 1 hari; ❖ Setelah persyaratan dinyatakan lengkap oleh petugas pelayanan dan tidak terjadi gangguan jangsan komunikasi data dan atau sarana dan prasarana yang dibutuhkan untuk penyelesaian dokumen. 	
4.	Biaya Pelayanan	Gratis	
5.	Produk Layanan	Register dan Kutipan Akta Pencatatan Sipil baru serta Catatan Pinggir Pembetulan Akta pada Register Akta Pencatatan Sipil	
6.	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Pengaduan/Saran; Alamat : Jalan Jenderal .A .Yani No 20 Muara Enim, Sumatera Selatan 2. Petugas khusus Rendra Kesuma, SH 3. Email : capilmuaraenim@gmail.com 4. SMS dan WA : 082176203767 5. Telpon/Fax : (0734) 421479 6. Website : http://disdukcapil.muaraenimkab.go.id 7. Media Sosial : Instagram : disdukpencapilme Lain-Lain : SPAN LAPOR Sani Irawan, SE 8. Survey Kepuasan Masyarakat 	

**B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan pelayanan
(SERVICE DELIVERY)**

No	Komponen	Uraian	Ket
1	2	3	4
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 102 Tahun 2012 tentang Perubahan Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Adminstrasi Kependudukan; 3. Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 tentang Tata Cara dan Persyaratan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 4. Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional; 5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 23 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Daerah; 6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2011 tentang Formulir dan Buku yang digunakan dalam Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Daerah; 7. Peraturan Daerah Kabupaten Muara Enim Nomor 4 Tahun 2015 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan; 8. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik; 9. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 16 Tahun 2014 tentang Survei Kepuasan Masyarakat; 10. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pengolahan Pelayanan Pengaduan; 	

1	2	3	4
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nomor Antrian ditampilkan dilayar, diarahkan ke loket yang dituju, dipandu melalui pengeras suara dan dibagi setiap jenis pelayanan; 2. Ruang tunggu 3. AC; 4. Televisi; 5. Komputer; 6. Printer; 7. Air minum; 8. Majalah/bahan bacaan; 9. Ruang laktasi/nursery; 10. Ruang konsultasi/pengaduan; 11. Toilet 	
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kualifikasi pendidikan : minimal SMA 2. Menguasai Aplikasi SIAK; 3. Menguasai tata bahasa yang baik; 4. Memahami peraturan Perundang-Undangan. 5. Disiplin, profesional; tanggung jawab; jujur; kerjasama; prakarsa / Inisiatif; loyal terhadap atasan. 	
4.	Pengawas Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang 2. Pengawasan oleh SPI 	
5.	Jumlah pelaksana	6 (Enam) orang	
6.	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan; 2. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun; 	
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan	Pelayanan diberikan secara cepat, tepat dengan hasil yang dapat dipertanggung jawabkan.	
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilaksanakan Monitoring dan Evaluasi kinerja minimal 1 (satu) bulan sekali.	

XV. STANDAR PELAYANAN PENCATATAN PEMBATALAN AKTA PENCATATAN SIPIL BAGI PENDUDUK

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan pelayanan (SERVICE DELIVERY)

No	Komponen	Uraian	Ket
1	2	3	4
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Formulir F-2.01; 2. Fotokopi KTP-el Orang Tua/Wali & Saksi; 3. fotokopi salinan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap; 4. kutipan akta Pencatatan Sipil Asli yang dibatalkan; dan 5. fotokopi KK. 	
2.	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengambil nomor Antrian ; untuk lansia/ibu menyusui/disabilitas dilayani dengan nomor Antrian dan loket khusus; 2. Pemiksaan berkas sesuai nomor Antrian; 3. Pengolahan berkas sesuai nomor Antrian pada loket pengolahan berkas; 4. Pengambilan dokumen pada loket pengambilan berkas/dokumen. 	
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	<ul style="list-style-type: none"> - 1 hari; ❖ Setelah persyaratan dinyatakan lengkap oleh petugas pelayanan dan tidak terjadi gangguan jangsan komunikasi data dan atau sarana dan prasarana yang dibutuhkan untuk penyelesaian dokumen. 	
4.	Biaya Pelayanan	Gratis	
5.	Produk Layanan	Register dan Kutipan Akta Pencatatan Sipil baru serta Catatan Pinggir pada Register Akta Pencatatan Sipil	
6.	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Pengaduan/Saran; Alamat : Jalan Jenderal .A .Yani No 20 Muara Enim, Sumatera Selatan 2. Petugas khusus Rendra Kesuma, SH 3. Email : capilmuaraenim@gmail.com 4. SMS dan WA : 082176203767 5. Telpon/Fax : (0734) 421479 6. Website : http://disdukcapil.muaraenimkab.go.id 7. Media Sosial : Instagram : disdukpencafilme Lain-Lain : SPAN LAPOR Sani Irawan, SE 8. Survey Kepuasan Masyarakat 	

**B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan pelayanan
(SERVICE DELIVERY)**

No	Komponen	Uraian	Ket
1	2	3	4
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 102 Tahun 2012 tentang Perubahan Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Adminstrasi Kependudukan; 3. Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 tentang Tata Cara dan Persyaratan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 4. Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional; 5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 23 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Daerah; 6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2011 tentang Formulir dan Buku yang digunakan dalam Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Daerah; 7. Peraturan Daerah Kabupaten Muara Enim Nomor 4 Tahun 2015 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan; 8. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik; 9. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 16 Tahun 2014 tentang Survei Kepuasan Masyarakat; 10. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pengolahan Pelayanan Pengaduan; 	

1	2	3	4
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nomor Antrian ditampilkan dilayar, diarahkan ke loket yang dituju, dipandu melalui pengeras suara dan dibagi setiap jenis pelayanan; 2. Ruang tunggu 3. AC; 4. Televisi; 5. Komputer; 6. Printer; 7. Air minum; 8. Majalah/bahan bacaan; 9. Ruang laktasi/nursery; 10. Ruang konsultasi/pengaduan; 11. Toilet 	
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kualifikasi pendidikan : minimal SMA 2. Menguasai Aplikasi SIAK; 3. Menguasai tata bahasa yang baik; 4. Memahami peraturan Perundang-Undangan. 5. Disiplin, profesional; tanggung jawab; jujur; kerjasama; prakarsa / Inisiatif; loyal terhadap atasan. 	
4.	Pengawas Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang 2. Pengawasan oleh SPI 	
5.	Jumlah pelaksana	6 (Enam) orang	
6.	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan; 2. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun; 	
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan	Pelayanan diberikan secara cepat, tepat dengan hasil yang dapat dipertanggung jawabkan.	
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilaksanakan Monitoring dan Evaluasi kinerja minimal 1 (satu) bulan sekali.	

XVI. STANDAR PELAYANAN PENCATATAN PEMBATALAN AKTA PENCATATAN SIPIL TANPA MELALUI PENETAPAN PENGADILAN/ CONTRARIUS ACTUS

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan pelayanan (SERVICE DELIVERY)

No	Komponen	Uraian	Ket
1	2	3	4
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Formulir F-2.01; 2. Fotokopi KTP-el Orang Tua/Wali & Saksi; 3. kutipan akta Pencatatan Sipil yang dibatalkan; 4. fotokopi dokumen pendukung yang menguatkan pembatalan; 5. fotokopi KK; atau 6. surat pernyataan tanggung jawab mutlak 	
2.	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengambil nomor Antrian ; untuk lansia/ibu menyusui/disabilitas dilayani dengan nomor Antrian dan loket khusus; 2. Pemeksaan berkas sesuai nomor Antrian; 3. Pengolahan berkas sesuai nomor Antrian pada loket pengolahan berkas; 4. Pengambilan dokumen pada loket pengambilan berkas/dokumen. 	
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	<p>- 1 hari;</p> <p>❖ Setelah persyaratan dinyatakan lengkap oleh petugas pelayanan dan tidak terjadi gangguan jangsan komunikasi data dan atau sarana dan prasarana yang dibutuhkan untuk penyelesaian dokumen.</p>	
4.	Biaya Pelayanan	Gratis	
5.	Produk Layanan	Register dan Kutipan Akta Pencatatan Sipil baru serta Catatan Pinggir pada Register Akta Pencatatan Sipil	
6.	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Pengaduan/Saran; Alamat : Jalan Jenderal .A .Yani No 20 Muara Enim, Sumatera Selatan 2. Petugas khusus Rendra Kesuma, SH 3. Email : capilmuaraenim@gmail.com 4. SMS dan WA : 082176203767 5. Telpon/Fax : (0734) 421479 6. Website : http://disdukcapil.muaraenimkab.go.id 7. Media Sosial : Instagram : disdukpencafilme Lain-Lain : SPAN LAPOR Sani Irawan, SE 8. Survey Kepuasan Masyarakat 	

**B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan pelayanan
(SERVICE DELIVERY)**

No	Komponen	Uraian	Ket
1	2	3	4
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 102 Tahun 2012 tentang Perubahan Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Adminstrasi Kependudukan; 3. Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 tentang Tata Cara dan Persyaratan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 4. Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional; 5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 23 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Daerah; 6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2011 tentang Formulir dan Buku yang digunakan dalam Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Daerah; 7. Peraturan Daerah Kabupaten Muara Enim Nomor 4 Tahun 2015 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan; 8. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik; 9. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 16 Tahun 2014 tentang Survei Kepuasan Masyarakat; 10. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pengolahan Pelayanan Pengaduan; 	

1	2	3	4
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nomor Antrian ditampilkan dilayar, diarahkan ke loket yang dituju, dipandu melalui pengeras suara dan dibagi setiap jenis pelayanan; 2. Ruang tunggu 3. AC; 4. Televisi; 5. Komputer; 6. Printer; 7. Air minum; 8. Majalah/bahan bacaan; 9. Ruang laktasi/nursery; 10. Ruang konsultasi/pengaduan; 11. Toilet 	
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kualifikasi pendidikan : minimal SMA 2. Menguasai Aplikasi SIAK; 3. Menguasai tata bahasa yang baik; 4. Memahami peraturan Perundang-Undangan. 5. Disiplin, profesional; tanggung jawab; jujur; kerjasama; prakarsa / Inisiatif; loyal terhadap atasan. 	
4.	Pengawas Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang 2. Pengawasan oleh SPI 	
5.	Jumlah pelaksana	6 (Enam) orang	
6.	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan; 2. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun; 	
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan	Pelayanan diberikan secara cepat, tepat dengan hasil yang dapat dipertanggung jawabkan.	
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilaksanakan Monitoring dan Evaluasi kinerja minimal 1 (satu) bulan sekali.	

XVII. STANDAR PELAYANAN PENCATATAN PERISTIWA PENTING LAINNYA BAGI PENDUDUK

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan pelayanan (SERVICE DELIVERY)

No	Komponen	Uraian	Ket
1	2	3	4
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Formulir F-2.01; 2. Fotokopi KTP-el Orang Tua/Wali & Saksi; 3. fotokopi salinan penetapan pengadilan negeri tentang Peristiwa Penting lainnya; 4. kutipan akta Pencatatan Sipil; dan 5. fotokopi KK. 	
2.	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengambil nomor Antrian ; untuk lansia/ibu menyusui/disabilitas dilayani dengan nomor Antrian dan loket khusus; 2. Pemiksaan berkas sesuai nomor Antrian; 3. Pengolahan berkas sesuai nomor Antrian pada loket pengolahan berkas; 4. Pengambilan dokumen pada loket pengambilan berkas/dokumen. 	
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	<p>- 1 hari;</p> <p>❖ Setelah persyaratan dinyatakan lengkap oleh petugas pelayanan dan tidak terjadi gangguan jangsan komunikasi data dan atau sarana dan prasarana yang dibutuhkan untuk penyelesaian dokumen.</p>	
4.	Biaya Pelayanan	Gratis	
5.	Produk Layanan	Catatan Pinggir Perubahan Peristiwa Penting Lainnya pada Register dan Kutipan Akta Pencatatan Sipil	
6.	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Pengaduan/Saran; Alamat : Jalan Jenderal .A .Yani No 20 Muara Enim, Sumatera Selatan 2. Petugas khusus Rendra Kesuma, SH 3. Email : capilmuaraenim@gmail.com 4. SMS dan WA : 082176203767 5. Telpon/Fax : (0734) 421479 6. Website : http://disdukcapil.muaraenimkab.go.id 7. Media Sosial : Instagram : disdukpencafilme Lain-Lain : SPAN LAPOR Sani Irawan, SE 8. Survey Kepuasan Masyarakat 	

**B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan pelayanan
(SERVICE DELIVERY)**

No	Komponen	Uraian	Ket
1	2	3	4
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 102 Tahun 2012 tentang Perubahan Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Adminstrasi Kependudukan; 3. Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 tentang Tata Cara dan Persyaratan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 4. Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional; 5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 23 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Daerah; 6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2011 tentang Formulir dan Buku yang digunakan dalam Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Daerah; 7. Peraturan Daerah Kabupaten Muara Enim Nomor 4 Tahun 2015 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan; 8. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik; 9. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 16 Tahun 2014 tentang Survei Kepuasan Masyarakat; 10. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pengolahan Pelayanan Pengaduan; 	

1	2	3	4
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nomor Antrian ditampilkan dilayar, diarahkan ke loket yang dituju, dipandu melalui pengeras suara dan dibagi setiap jenis pelayanan; 2. Ruang tunggu 3. AC; 4. Televisi; 5. Komputer; 6. Printer; 7. Air minum; 8. Majalah/bahan bacaan; 9. Ruang laktasi/nursery; 10. Ruang konsultasi/pengaduan; 11. Toilet 	
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kualifikasi pendidikan : minimal SMA 2. Menguasai Aplikasi SIAK; 3. Menguasai tata bahasa yang baik; 4. Memahami peraturan Perundang-Undangan. 5. Disiplin, profesional; tanggung jawab; jujur; kerjasama; prakarsa / Inisiatif; loyal terhadap atasan. 	
4.	Pengawas Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang 2. Pengawasan oleh SPI 	
5.	Jumlah pelaksana	6 (Enam) orang	
6.	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan; 2. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun; 	
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan	Pelayanan diberikan secara cepat, tepat dengan hasil yang dapat dipertanggung jawabkan.	
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilaksanakan Monitoring dan Evaluasi kinerja minimal 1 (satu) bulan sekali.	

XVIII. STANDAR PELAYANAN PENCATATAN PERUBAHAN STATUS KEWARGANEGARAAN WNA MENJADI WNI DI WILAYAH NEGARA KESATUAN REPUBLIK INDONESIA

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan pelayanan (SERVICE DELIVERY)

No	Komponen	Uraian	Ket
1	2	3	4
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Formulir F-2.01; 2. Fotokopi Petikan Keputusan Presiden tentang pewarganegaraan atau petikan Keputusan Menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang hukum tentang perubahan status kewarganegaraan; 3. Berita acara pengucapan sumpah atau pernyataan janji setia; 4. Kutipan Akta Pencatatan Sipil Asli; 5. KK Asli; 6. KTP-el Asli; dan 7. Fotokopi Dokumen Perjalanan/Paspor. 	
2.	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengambil nomor Antrian ; untuk lansia/ibu menyusui/disabilitas dilayani dengan nomor Antrian dan loket khusus; 2. Pemeksaan berkas sesuai nomor Antrian; 3. Pengolahan berkas sesuai nomor Antrian pada loket pengolahan berkas; 4. Pengambilan dokumen pada loket pengambilan berkas/dokumen. 	
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	<p>- 1 hari;</p> <p>❖ Setelah persyaratan dinyatakan lengkap oleh petugas pelayanan dan tidak terjadi gangguan jangsan komunikasi data dan atau sarana dan prasarana yang dibutuhkan untuk penyelesaian dokumen.</p>	
4.	Biaya Pelayanan	Gratis	
5.	Produk Layanan	<ul style="list-style-type: none"> ● Catatan Pinggir pada Akta Pencatatan Sipil yang diterbitkan Negara Indonesia(CP.10) ● Surat Keterangan Pelaporan Perubahan Status Kewarganegaraan sebagai pengganti Catatan Pinggir pada Akta Pencatatan Sipil yang diterbitkan negara lain (F-2.11) 	
6.	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1.Kotak Pengaduan/Saran; Alamat : Jalan Jenderal .A .Yani No 20 Muara Enim, Sumatera Selatan 2.Petugas khusus Rendra Kesuma, SH 3.Email : capilmuaraenim@gmail.com 4.SMS dan WA : 082176203767 5.Telpon/Fax : (0734) 421479 6.Website : http://disdukcapil.muaraenimkab.go.id 7.Media Sosial : Instagram : disdukpenicapilme Lain-Lain : SPAN LAPOR Sani Irawan, SE 8.Survey Kepuasan Masyarakat 	

**B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan pelayanan
(SERVICE DELIVERY)**

No	Komponen	Uraian	Ket
1	2	3	4
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 102 Tahun 2012 tentang Perubahan Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Adminstrasi Kependudukan; 3. Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 tentang Tata Cara dan Persyaratan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 4. Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional; 5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 23 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Daerah; 6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2011 tentang Formulir dan Buku yang digunakan dalam Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Daerah; 7. Peraturan Daerah Kabupaten Muara Enim Nomor 4 Tahun 2015 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan; 8. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik; 9. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 16 Tahun 2014 tentang Survei Kepuasan Masyarakat; 10. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pengolahan Pelayanan Pengaduan; 	

1	2	3	4
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nomor Antrian ditampilkan dilayar, diarahkan ke loket yang dituju, dipandu melalui pengeras suara dan dibagi setiap jenis pelayanan; 2. Ruang tunggu 3. AC; 4. Televisi; 5. Komputer; 6. Printer; 7. Air minum; 8. Majalah/bahan bacaan; 9. Ruang laktasi/nursery; 10. Ruang konsultasi/pengaduan; 11. Toilet 	
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kualifikasi pendidikan : minimal SMA 2. Menguasai Aplikasi SIAK; 3. Menguasai tata bahasa yang baik; 4. Memahami peraturan Perundang-Undangan. 5. Disiplin, profesional; tanggung jawab; jujur; kerjasama; prakarsa / Inisiatif; loyal terhadap atasan. 	
4.	Pengawas Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang 2. Pengawasan oleh SPI 	
5.	Jumlah pelaksana	6 (Enam) orang	
6.	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan; 2. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun; 	
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan	Pelayanan diberikan secara cepat, tepat dengan hasil yang dapat dipertanggung jawabkan.	
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilaksanakan Monitoring dan Evaluasi kinerja minimal 1 (satu) bulan sekali.	

XIX. STANDAR PELAYANAN PENCATATAN ANAK YANG LAHIR DARI PERKAWINAN CAMPURAN ATAU ANAK BERKEWARGANEGARAAN GANDA (ABG)

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan pelayanan (SERVICE DELIVERY)

No	Komponen	Uraian	Ket
1	2	3	4
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pencatatan ABG yang telah memiliki Sertifikat bukti pendaftaran ABG: <ol style="list-style-type: none"> a. Formulir F-2.01 atau F-2.02; b. Fotokopi Sertifikat Bukti Pendaftaran ABG dari Kantor Imigrasi atau Perwakilan Republik Indonesia; dan c. Kutipan akta kelahiran asli. 2. Pencatatan ABG yang memilih menjadi WNI: <ol style="list-style-type: none"> a. Formulir F-2.01 atau F-2.02; b. Fotokopi Keputusan Menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintah-an di bidang hukum tentang perubahan status kewarganegaraan; c. Kutipan akta Pencatatan Sipil asli; 3. Pencatatan ABG yang memilih menjadi WNA: <ol style="list-style-type: none"> a. Formulir F-2.01 atau F-2.02; b. Fotokopi Surat Bukti Penyerahan Dokumen Kewarganegaraan dan Keimigrasian; dan c. Kutipan akta kelahiran asli. 4. Pencatatan ABG yang tidak memilih salah satu kewarganegaraan: <ol style="list-style-type: none"> a. Formulir F-2.01 atau F-2.02; b. Fotokopi izin tinggal tetap; dan c. Asli kutipan akta kelahiran. 	
2.	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengambil nomor Antrian ; untuk lansia/ibu menyusui/disabilitas dilayani dengan nomor Antrian dan loket khusus; 2. Pemeksaan berkas sesuai nomor Antrian; 3. Pengolahan berkas sesuai nomor Antrian pada loket pengolahan berkas; 4. Pengambilan dokumen pada loket pengambilan berkas/dokumen. 	
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	<p>- 1 hari;</p> <p>❖ Setelah persyaratan dinyatakan lengkap oleh petugas pelayanan dan tidak terjadi gangguan jangan komunikasi data dan atau sarana dan prasarana yang dibutuhkan untuk penyelesaian dokumen.</p>	
4.	Biaya Pelayanan	Gratis	
5.	Produk Layanan	<ul style="list-style-type: none"> ● catatan pinggir pada Akta Kelahiran yang diterbitkan negara Indonesia (CP.12) untuk Angka 1; ● catatan pinggir pada Akta Pencatatan Sipil yang diterbitkan negara Indonesia (CP.13) untuk Angka 2 & 3; ● catatan pinggir pada Akta Kelahiran yang 	

		<p>diterbitkan negara Indonesia (CP.14) untuk Angka 4; dan</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Dalam hal akta kelahiran diterbitkan negara lain, diterbitkan surat keterangan pelaporan perubahan status kewarganegaraan sebagai pengganti catatan pinggir pada Akta Kelahiran yang diterbitkan negara lain (F-2.11) untuk Angka 1 s.d. 4; 	
6.	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Pengaduan/Saran; Alamat : Jalan Jenderal .A .Yani No 20 Muara Enim, Sumatera Selatan 2. Petugas khusus Rendra Kesuma, SH 3. Email : capilmuaraenim@gmail.com 4. SMS dan WA : 082176203767 5. Telpon/Fax : (0734) 421479 6. Website : http://disdukcapil.muaraenimkab.go.id 7. Media Sosial : Instagram : disdukpencaipilme Lain-Lain : SPAN LAPOR Sani Irawan, SE 8. Survey Kepuasan Masyarakat 	

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan pelayanan (SERVICE DELIVERY)

No	Komponen	Uraian	Ket
1	2	3	4
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 102 Tahun 2012 tentang Perubahan Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Adminstrasi Kependudukan; 3. Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 tentang Tata Cara dan Persyaratan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 4. Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional; 5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 23 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Daerah; 6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2011 tentang Formulir dan Buku yang digunakan dalam Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Daerah; 7. Peraturan Daerah Kabupaten Muara Enim Nomor 4 Tahun 2015 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Administrasi 	

		<p>Kependudukan;</p> <p>8. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik;</p> <p>9. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 16 Tahun 2014 tentang Survei Kepuasan Masyarakat;</p> <p>10. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pengolahan Pelayanan Pengaduan;</p>	
--	--	--	--

1	2	3	4
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nomor Antrian ditampilkan dilayar, diarahkan ke loket yang dituju, dipandu melalui pengeras suara dan dibagi setiap jenis pelayanan; 2. Ruang tunggu 3. AC; 4. Televisi; 5. Komputer; 6. Printer; 7. Air minum; 8. Majalah/bahan bacaan; 9. Ruang laktasi/nursery; 10. Ruang konsultasi/pengaduan; 11. Toilet 	
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kualifikasi pendidikan : minimal SMA 2. Menguasai Aplikasi SIAK; 3. Menguasai tata bahasa yang baik; 4. Memahami peraturan Perundang-Undangan. 5. Disiplin, profesional; tanggung jawab; jujur; kerjasama; prakarsa / Inisiatif; loyal terhadap atasan. 	
4.	Pengawas Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang 2. Pengawasan oleh SPI 	
5.	Jumlah pelaksana	6 (Enam) orang	
6.	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan; 2. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun; 	
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan	Pelayanan diberikan secara cepat, tepat dengan hasil yang dapat dipertanggung jawabkan.	
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilaksanakan Monitoring dan Evaluasi kinerja minimal 1 (satu) bulan sekali.	

XX. STANDAR PELAYANAN PENCATATAN PERUBAHAN STATUS KEWARGANEGARAAN WNI MENJADI WNA

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan pelayanan (SERVICE DELIVERY)

No	Komponen	Uraian	Ket
1	2	3	4
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Formulir F-2.02; 2. Fotokopi Petikan Keputusan Menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang hukum tentang perubahan status kewarganegaraan; 3. Asli salah satu kutipan akta pencatatan sipil yang dimiliki; dan 4. Fotokopi Dokumen Perjalanan Republik Indonesia 	
2.	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengambil nomor Antrian ; untuk lansia/ibu menyusui/disabilitas dilayani dengan nomor Antrian dan loket khusus; 2. Pemeksaan berkas sesuai nomor Antrian; 3. Pengolahan berkas sesuai nomor Antrian pada loket pengolahan berkas; 4. Pengambilan dokumen pada loket pengambilan berkas/dokumen. 	
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	<p>- 1 hari;</p> <p>❖ Setelah persyaratan dinyatakan lengkap oleh petugas pelayanan dan tidak terjadi gangguan jangsan komunikasi data dan atau sarana dan prasarana yang dibutuhkan untuk penyelesaian dokumen.</p>	
4.	Biaya Pelayanan	Gratis	
5.	Produk Layanan	<ul style="list-style-type: none"> ● catatan pinggir pada kutipan akta pencatatan Sipil yang diserahkan (CP.11) atau surat keterangan pelaporan perubahan status kewarganegaraan sebagai pengganti catatan pinggir pada akta pencatatan sipil yang diterbitkan negara lain (F- 2.11) 	
6.	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1.Kotak Pengaduan/Saran; Alamat : Jalan Jenderal .A .Yani No 20 Muara Enim, Sumatera Selatan 2.Petugas khusus Rendra Kesuma, SH 3.Email : capilmuaraenim@gmail.com 4.SMS dan WA : 082176203767 5.Telpon/Fax : (0734) 421479 6.Website : http://disdukcapil.muaraenimkab.go.id 7.Media Sosial : Instagram : disdukpencapilme Lain-Lain : SPAN LAPOR Sani Irawan, SE 8.Survey Kepuasan Masyarakat 	

**B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan pelayanan
(SERVICE DELIVERY)**

No	Komponen	Uraian	Ket
1	2	3	4
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 102 Tahun 2012 tentang Perubahan Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Adminstrasi Kependudukan; 3. Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 tentang Tata Cara dan Persyaratan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 4. Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional; 5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 23 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Daerah; 6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2011 tentang Formulir dan Buku yang digunakan dalam Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Daerah; 7. Peraturan Daerah Kabupaten Muara Enim Nomor 4 Tahun 2015 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan; 8. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik; 9. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 16 Tahun 2014 tentang Survei Kepuasan Masyarakat; 10. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pengolahan Pelayanan Pengaduan; 	

1	2	3	4
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nomor Antrian ditampilkan dilayar, diarahkan ke loket yang dituju, dipandu melalui pengeras suara dan dibagi setiap jenis pelayanan; 2. Ruang tunggu 3. AC; 4. Televisi; 5. Komputer; 6. Printer; 7. Air minum; 8. Majalah/bahan bacaan; 9. Ruang laktasi/nursery; 10. Ruang konsultasi/pengaduan; 11. Toilet 	
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kualifikasi pendidikan : minimal SMA 2. Menguasai Aplikasi SIAK; 3. Menguasai tata bahasa yang baik; 4. Memahami peraturan Perundang-Undangan. 5. Disiplin, profesional; tanggung jawab; jujur; kerjasama; prakarsa / Inisiatif; loyal terhadap atasan. 	
4.	Pengawas Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang 2. Pengawasan oleh SPI 	
5.	Jumlah pelaksana	6 (Enam) orang	
6.	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan; 2. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun; 	
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan	Pelayanan diberikan secara cepat, tepat dengan hasil yang dapat dipertanggung jawabkan.	
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilaksanakan Monitoring dan Evaluasi kinerja minimal 1 (satu) bulan sekali.	



Kepala Dinas Kependudukan
Dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Muara Enim

Drs. Risman Effendi, M.Si
Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP.196805071990091001