

Lampiran : SK Kepala Dinas DUKCAPIL No. 25/2023
 Tanggal : 30 Agustus 2023
 Tentang : Penetapan Standar Pelayanan tahun 2023
 Nomor Urut : 10

STANDAR PELAYANAN PENERBITAN ARTA KEMATIAN

Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (**Service Delivery**) meliputi :


NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<p>Syarat-syarat penerbitan akta kematian .</p> <ol style="list-style-type: none"> a. 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; b. Fotokopi Dokumen Perjalanan Republik Indonesia bagi WNI bukan Penduduk atau Fotokopi Dokumen Perjalanan bagi OA. c. Fotokopi KK/KTP yang meninggal dunia.
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<p>Prosedur Pelayanan Penerbitan Akta Kematian Secara Daring :</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Pemohon mengunduh aplikasi SLOATH Dukcapil Tomohon di playstore, registrasi akun dengan nama dan nomor handphone, membuka menu kematian, mengisi form di aplikasi, mengunggah persyaratan, mengecek secara berkala status / notifikasi b. Petugas membuka aplikasi dan memverifikasi kebenaran data permohonan c. Petugas mengentri data pemohon ke dalam aplikasi SIAK dan mengQjukan sertifikasi tanda tangan elektronik d. Kasi Kelahiran dan Kabid Pelayanan Pencatatan Sipil melakukan validasi data dan verifikasi sertifikasi tanda tangan elektronik e. Kepala Dinas melakukan sertifikasi tanda tangan elektronik f. Petugas mengirim file dokumen (kutipan akta kelahiran) via nomor handphone WhatsApp kepada Pemohon; g. Petugas mencetak register akta kematian; h. Menyimpan arsip. <p>Keterangan: Bagi pemohon yang memiliki kendala penggunaan aplikasi dan kelengkapan persyaratan bisa melakukan pengajuan secara luring</p>

		<p>Prosedur Pelayanan Penerbitan Akta Kematian Secara Luring :</p> <ol style="list-style-type: none"> Pemohon datang ke unit pelayanan dengan membawa persyaratan dan mengambil nomor antrian; Petugas memverifikasi kebenaran data permohonan; Petugas mengentri data pemohon ke dalam aplikasi SIAK dan mengajukan sertifikasi tanda tangan elektronik; Kasi Kelahiran dan Kabid Pelayanan Pencatatan Sipil melakukan validasi data dan verifikasi sertifikasi tanda tangan elektronik; Kepala Dinas melakukan sertifikasi tanda tangan elektronik; Petugas mencetak Register dan Kutipan Akta Kelahiran; Petugas menyerahkan kutipan akta kelahiran kepada pemohon; Menyimpan arsip. <p>Penjelasan :</p> <ol style="list-style-type: none"> WNI mengisi F-2.01. OA mengisi formulir F-2.01. Untuk pelayanan secara offline/tatap muka, persyaratan surat kematian yang diserahkan berupa fotokopi bukan asli (asli hanya diperlihatkan). Dinas tidak menarik surat kematian asli. WNI melampirkan fotokopi KK untuk verifikasi data yang tercantum dalam formulir F-2.01. Untuk pelayanan online/Daring, persyaratan yang discan/ difoto untuk diunggah harus aslinya. WNI dan OA tidak perlu melampirkan fotokopi KTP-el saksi, karena identitasnya sudah tercantum dalam formulir F-2.01. OA menyerahkan fotokopi Dokumen Perjalanan atau fotokopi ITAS/SKTT atau fotokopi ITAP/KTP-el. WNI bukan penduduk menyerahkan fotokopi dokumen perjalanan RI yang meninggal dunia. Pencatatan Kematian dilaporkan tidak hanya oleh anak atau ahli waris tetapi dapat juga dilaporkan oleh keluarga lainnya, termasuk ketua RT. Dalam hal subjek akta tidak tercantum dalam KK dan database kependudukan, kutipan akta kematian diterbitkan tanpa NIK. Dinas menerbitkan kutipan akta kematian.
3.	Jangka waktu pelayanan	Paling lambat 24 (dua puluh empat) jam sejak syarat dinyatakan lengkap oleh Petugas, kecuali terdapat kendala teknis
4.	Biaya/tarif	Tidak ada biaya / Gratis
5.	Produk pelayanan	Akta Kematian
6.	Penanganan, pengaduan, saran, dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> Media langsung atau tatap muka di unit Pengaduan; Media telepon dinas: (0431) 3101760 WhatsApp Group : Dukcapil Tomohon Website : www.disdukcapil.tomohon.go.id E-mail : disdukcapil.tomohon@gmail.com Facebook ; dukcapil tomohon Instagram : dukcapil_tomohon Aduan Dukcapil Tomohon : https://forms.gle/vzyg7Je4x2fe67NT9 SP4N-LAPOR (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional-Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat).

Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (**Manufacturing**), meliputi:

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; b. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; c. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; d. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan Sebagaimana Telah Diubah Dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan; e. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; f. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Daring; g. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan; h. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 104 Tahun 2019 tentang Pendokumentasian Administrasi Kependudukan, i. Permendagri Nomor 108 tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Perpres Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan Dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk Dan Pencatatan Sipil; j. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir Dan Buku Yang Digunakan Dalam Administrasi Kependudukan;
2.	Sarana dan Prasarana, dan /atau fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> a. Ruang Pelayanan yang dilengkapi dengan AC, TV, Ruang Bermain Anak, Ruang Laktasi, Toilet umum, Fasilitas Difable (Kursi Roda dan Unit Pelayanan difabel) Permen dan Air Minum; b. Seperangkat Komputer dengan jaringan internet dan aplikasi SIAK; c. Kertas HVS Putih A4 ukuran 80 gram; d. Printer; e. Handphone.
3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Mampu menguasai komputer dengan aplikasi SIAK; b. Menguasai aturan tentang peraturan perundang-undangan yang mengatur penyelenggaraan administrasi kependudukan; Bersikap ramah dengan para pemohon;
4.	Pengawasan	<ul style="list-style-type: none"> a. Sistem pengawasan internal dari atasan langsung dan tidak langsung b. Pengawasan dari Inspektorat Kota Tomohon c. Pengawasan dari masyarakat

5.	Jumlah Pelaksana	6 (enam) orang di Dinas 44 (empat puluh empat) orang di Kelurahan
6.	Jaminan Pelayanan	a. Motto atau slogan "Melayani Dengan Hati Yang Tulus" b. Budaya kerja "Humanis, Empati, Berintegritas, Aktif, Taat Aturan" c. Jaminan kepastian waktu penyelesaian proses pelayanan; d. Adanya Standar Operasional Pelayanan (SOP)
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	a. Ruang dan server sudah sesuai standar keamanan; b. Jaminan kerahasiaan data penduduk; c. Dokumen dijamin keabsahannya.
8.	Evaluasi Kinerja Pelayanan	a. Rapat koordinasi intern seminggu rutin terkait pelaksanaan pelayanan; b. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) dilaksanakan setiap 6 bulan sekali, sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan.



 KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
 PENCATATAN SIPIL KOTA TOMOHON


ALBERT J. TULUS, SH
 PEMBINA UTAMA MUDA, IV/c
 NIP. 19650616 199303 1 008