

Lampiran : SK Kepala Dinas DUKCAPIL No. 25/ 2023
 Tanggal : 30 Agustus 2023
 Tentang : Penetapan Standar Pelayanan Tahun 2023
 Nomor Urut : 17

STANDAR PELAYANAN PENCATATAN PEMBETULAN AKTA PENCATATAN SIPIL

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

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	Pencatatan Pembetulan Akta Pencatatan Sipil memenuhi syarat : a. Dokumen autentik yang menjadi persyaratan penerbitan akta pencatatan sipil; b. Kutipan akta pencatatan sipil dimana terdapat kesalahan tulis redaksional
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	a. Pemohon datang ke unit pelayanan dengan membawa persyaratan dan mengambil nomor antrian; b. Petugas memverifikasi kebenaran data permohonan; c. Petugas mengentri data pemohon ke dalam aplikasi SIAK dan mengajukan 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 menyerahkan kutipan akta kelahiran kepada pemohon dan mencabut kutipan akta pencatatan sipil yang salah; g. Petugas membuat catatan pinggir dalam Buku Register; h. Menyimpan arsip. Penjelasan : a. WNI/OA mengisi formulir F-2.01. b. Fotokopi KK diperlukan untuk verifikasi data yang tercantum dalam formulir F-2.01. c. Dinas tidak menarik dokumen autentik yang menjadi persyaratan pembuatan akta Pencatatan Sipil asli. d. Tidak perlu KTP-el saksi dan ayah, ibu atau wali (bagi anak yang dibawah umur), karena identitas saksi dan ayah, ibu atau wali sudah tercantum dalam formulir F-2.01. e. Dinas membuat catatan pinggir pada register akta Pencatatan Sipil mengenai pembetulan akta dan menerbitkan kembali kutipan akta Pencatatan Sipil serta mencabut kutipan akta Pencatatan Sipil dari subjek akta. Bilamana terdapat permohonan pembetulan nama, maka pencatatannya termasuk dalam kategori pencatatan pembetulan akta pencatatan sipil, dan harus memenuhi persyaratan: a. permohonan dari subjek akta atau orang lain yang dikuasakan; b. fotokopi dokumen autentik meliputi ijazah, buku nikah, pasport dll; c. kutipan akta Pencatatan Sipil dimana terdapat kesalahan nama; d. mengisi SPTJM Kebenaran data dengan 2 orang saksi (tidak perlu fotokopi KTP-el saksi); dan; e. Hasil pencatatan pembetulan nama, Dinas membuat catatan pinggir pada register akta Pencatatan Sipil mengenai pembetulan nama dan menerbitkan

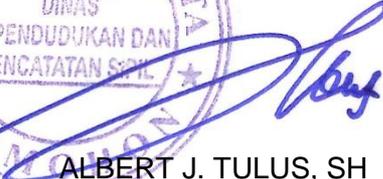
		kembali kutipan akta Pencatatan Sipil serta mencabut kutipan akta Pencatatan Sipil dari subjek akta.
3.	Jangka waktu pelayanan	Paling lambat 24 (dua puluh empat) jam sejak syarat dinyatakan lengkap oleh Petugas, kecuali terdapat kendala teknis
4.	Biaya/tarif	Tidak ada biaya / Gratis
5.	Produk pelayanan	Kutipan Akta Pencatatan Sipil dan Catatan Pinggir Register Akta Pencatatan Sipil
6.	Penanganan, pengaduan, saran, dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> a. Media langsung atau tatap muka di unit Pengaduan; b. Media telepon dinas: (0431) 3101760 c. WhatsApp Group : Dukcapil Tomohon d. Website : www.disdukcapil.tomohon.go.id e. E-mail : disdukcapil.tomohon@gmail.com f. Facebook ; dukcapil tomohon g. Instagram : dukcapil_tomohon h. Aduan Dukcapil Tomohon : https://forms.gle/vzyg7Je4x2fe67NT9 h. 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