

Lampiran : SK Kepala Dinas DUKCAPIL No. 25/2023
Tanggal : 30 Agustus 2023
Tentang : Penetapan Standar Pelayanan Tahun 2023
Nomor Urut : 18

STANDAR PELAYANAN PEMBATALAN AKTA PENCATATAN SIPIL

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

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	Pembatalan Akta Pencatatan Sipil memenuhi syarat berupa: <ol style="list-style-type: none"> a. Salinan Putusan Pengadilan; b. Kutipan Akta Pencatatan Sipil yang akan dibatalkan; c. KK dan KTP-el; Keterangan: <ol style="list-style-type: none"> a. Bagi WNI bukan penduduk dan Orang Asing melampirkan fotokopi paspor.
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> a. Pemohon datang ke unit pelayanan dengan membawa persyaratan dan mengambil nomor antrian; b. Petugas memverifikasi kebenaran data permohonan; c. Petugas mengentri data pemohon sesuai dengan perintah putusan pengadilan 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 dibatalkan g. Petugas membuat catatan pinggir dalam Buku Register; h. Menyimpan arsip. Penjelasan : <ol style="list-style-type: none"> 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 salinan putusan pengadilan asli. d. Tidak perlu KTP-el saksi, ayah atau ibu atau wali (bagi anak yang dibawah umur) karena identitasnya sudah tercantum dalam formulir F-2.01. e. Dinas membuat catatan pinggir pada register akta Pencatatan Sipil dan mencabut kutipan akta Pencatatan Sipil serta menerbitkan register akta Pencatatan Sipil dan kutipan akta Pencatatan Sipil sesuai dengan putusan pengadilan.
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 Pembatalan Akta pada 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) 3101760c. WhatsApp Group : Dukcapil Tomohond. Website : www.disdukcapil.tomohon.go.ide. E-mail : disdukcapil.tomohon@gmail.comf. Facebook ; dukcapil tomohong. Instagram : dukcapil_tomohonh. Aduan Dukcapil Tomohon : https://forms.gle/vzyg7Je4x2fe67NT9h. 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	<p>6 (enam) orang di Dinas 44 (empat puluh empat) orang di Kelurahan</p>

6.	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> a. Ruang dan server sudah sesuai standar keamanan; b. Jaminan kerahasiaan data penduduk; c. Dokumen dijamin keabsahannya.
8.	Evaluasi Kinerja Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> 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

