

Lampiran : SK Kepala Dinas DUKCAPIL No. 25 /2023  
 Tanggal : 30 Agustus 2023  
 Tentang : Penetapan Standar Pelayanan Tahun 2023  
 Nomor Urut : 26

### STANDAR PELAYANAN LEGALISIR DOKUMEN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN

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

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	Syarat-syarat Legalisasi Dokumen Administrasi Kependudukan : a. Fotocopy Dokumen Administrasi Kependudukan; b. Dokumen Administrasi Kependudukan Asli.
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur.	Prosedur pelayanan Legalisir Dokumen Administrasi Kependudukan : a. Pemohon datang di tempat pelayanan dengan membawa persyaratan dan mengambil nomor antrian; b. Petugas memeriksa dan mencocokkan dokumen Administrasi Kependudukan; c. Petugas mengembalikan dokumen administrasi kependudukan yang sudah Tanda Tangan Elektronik (TTE) sesuai Permendagri Nomor 4 Tahun 2019 tentang pendokumentasian Administrasi Kependudukan; d. Petugas menerima akta terbitan Disdukcapil dan menyerahkan kepada Pejabat Bidang Pencatatan Sipil Untuk konfirmasi keabsahan data. Apabila data tidak sesuai maka akta dikembalikan dan jika sesuai maka akta dilegalisir oleh petugas; e. Petugas membubuhi stempel legalisasi pada fotocopy dokumen; f. Pejabat struktural menandatangani fotocopy dokumen; g. Petugas mencatat dalam dalam buku register; h. Petugas menyerahkan dokumen yang dilegalisir dan menyerahkan Aslinya kepada pemohon,

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	Legalisasi Dokumen Administrasi Kependudukan
6.	Penanganan, pengaduan, saran, dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Media langsung atau tatap muka di unit Pengaduan;</li> <li>b. Media telepon dinas: (0431) 3101760</li> <li>c. WhatsApp Group : Dukcapil Tomohon</li> <li>d. Website : <a href="http://www.disdukcapil.tomohon.go.id">www.disdukcapil.tomohon.go.id</a></li> <li>e. E-mail : <a href="mailto:disdukcapil.tomohon@gmail.com">disdukcapil.tomohon@gmail.com</a></li> <li>f. Facebook ; dukcapil tomohon</li> <li>g. Instagram : dukcapil_tomohon</li> <li>h. Aduan Dukcapil Tomohon : <a href="https://forms.gle/vzyg7Je4x2fe67NT9">https://forms.gle/vzyg7Je4x2fe67NT9</a></li> <li>h. SP4N-LAPOR (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional-Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat).</li> </ul>

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"> <li>a. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;</li> <li>b. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;</li> <li>c. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>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;</li> <li>e. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</li> <li>f. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Daring;</li> <li>g. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan;</li> <li>h. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 104 Tahun 2019 tentang Pendokumentasian Administrasi Kependudukan,</li> <li>i. Permendagri Nomor 108 tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Perpres Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan Dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk Dan Pencatatan Sipil;</li> <li>j. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir Dan Buku Yang Digunakan Dalam Administrasi Kependudukan;</li> </ul>
2.	Sarana dan Prasarana, dan /atau fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>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;</li> <li>b. Seperangkat Komputer dengan jaringan internet dan aplikasi SIAK;</li> <li>c. Kertas HVS Putih A4 ukuran 80 gram;</li> <li>d. Printer;</li> <li>e. Handphone.</li> </ul>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Mampu menguasai komputer dengan aplikasi SIAK;</li> <li>b. Menguasai aturan tentang peraturan perundang-undangan yang mengatur penyelenggaraan administrasi kependudukan; Bersikap ramah dengan para pemohon;</li> </ul>
4.	Pengawasan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Sistem pengawasan internal dari atasan langsung dan tidak langsung;</li> <li>b. Pengawasan dari Inspektorat Kota Tomohon;</li> <li>c. Pengawasan dari masyarakat</li> </ul>

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