



BUPATI KETAPANG
PROVINSI KALIMANTAN BARAT

KEPUTUSAN BUPATI KETAPANG
NOMOR 346/DISDUKCAPIL/2023

TENTANG
STANDAR PELAYANAN
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN KETAPANG

BUPATI KETAPANG,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan Standar Pelayanan;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Bupati tentang Standar Pelayanan Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ketapang.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 1959 tentang Penetapan Undang-Undang Darurat Nomor 3 Tahun 1953 tentang Perpanjangan Pembentukan Daerah Tingkat II di Kalimantan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1953 Nomor 9) sebagai Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1959 Nomor 72, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1820) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1965 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II Tanah Laut, Daerah Tingkat II Tapin dan Daerah Tingkat II Tabalong dengan Mengubah Undang-Undang Nomor 27 Tahun 1959 tentang Penetapan Undang-Undang Darurat Nomor 3 Tahun 1953 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II Di Kalimantan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1956 Nomor 51, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2756);
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 beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 4, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6757);
5. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 184);
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2016 tentang Kartu Identitas Anak (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 80);
8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 152) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 152) ;
9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1789);
10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 73 Tahun 2022 tentang Pencatatan Nama pada Dokumen Kependudukan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 429);
11. Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2022 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan (Lembaran Daerah Kabupaten Ketapang Tahun 2022 Nomor 11, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Ketapang Nomor 110);
12. Peraturan Bupati Nomor 37 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Kabupaten Ketapang (Berita Daerah Kabupaten Tahun 2012 Nomor 37);
13. Peraturan Bupati Nomor 76 Tahun 2016 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Ketapang (Berita Daerah Kabupaten Ketapang Tahun 2016);
14. Peraturan Bupati Nomor 79 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ketapang (Berita Daerah Kabupaten Ketapang Tahun 2021 Nomor 79).

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan :
- KESATU : Standar Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ketapang sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KEDUA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU meliputi produk/jenis pelayanan:
- 1) Kartu Keluarga (KK);
 - 2) Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el);
 - 3) Kartu Identitas Anak (KIA);
 - 4) Surat Keterangan Pindah Datang;
 - 5) Akta Kelahiran;
 - 6) Akta Kematian;
 - 7) Akta Perkawinan;
 - 8) Akta Perceraian;
 - 9) Akta Pengakuan Anak;
 - 10) Akta Pengesahan Anak;
 - 11) Legalisir Dokumen Kependudukan Non Digital;
 - 12) Pembatalan Dokumen Kependudukan/Peristiwa Penting;
 - 13) Pelayanan Online Dokumen Kependudukan; dan
 - 14) Pelayanan Pengaduan Secara Langsung dan Online.
- KETIGA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU wajib dilaksanakan oleh Penyelenggara dan Pelaksana serta digunakan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh Kepala Penyelenggara, aparat pengawas dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- KEEMPAT : Pada saat Keputusan ini mulai berlaku, maka Keputusan Bupati Ketapang Nomor 89/DISDUKCAPIL/2022 tentang Penetapan Standar Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ketapang dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.
- KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Ketapang
pada tanggal 26 Juli 2023
BUPATI KETAPANG,

TTD

MARTIN RANTAN

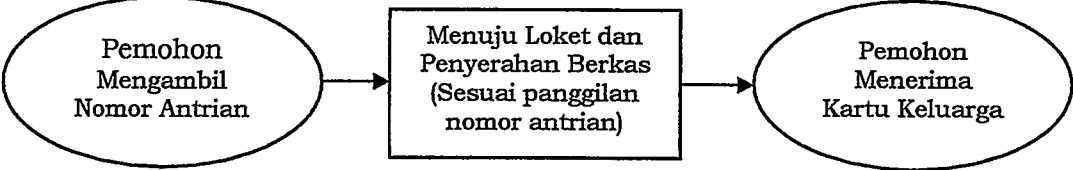
Salinan Sesuai Dengan Aslinya
Kepala Bagian Hukum
Setda Kabupaten Ketapang,



MINTARIA, SH, MH
Pembina Tingkat I
NIP. 19700703 199903 1 007

LAMPIRAN
 KEPUTUSAN BUPATI KETAPANG
 NOMOR 346/DISDUKCAPIL/ 2023
 TENTANG
 STANDAR PELAYANAN
 PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
 PENCATATAN SIPIL
 KABUPATEN KETAPANG

1. KARTU KELUARGA (KK)

Service Delivery	
1.	<p>Persyaratan</p> <p>A. KK Baru bagi WNI :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Buku nikah/Kutipan Akta Perkawinan atau kutipan akta perceraian; 2. Surat Keterangan pindah/ datang bagi penduduk dalam wilayah NKRI; 3. Surat keterangan pindah bagi WNI yang datang dari luar wilayah NKRI; 4. Petikan Keputusan Presiden tentang pewarganegaraan dan berita acara pengucapan sumpah atau pernyataan janji setia bagi Penduduk WNI yang semula berkewarganegaraan asing atau petikan Keputusan Menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang hukum tentang perubahan status kewarganegaraan; 5. Surat keterangan pengganti tanda identitas bagi penduduk rentan adminduk. <p>B. KK Baru bagi Penduduk Orang Asing :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Izin Tinggal Tetap; 2. Buku nikah/kutipan akta perkawinan atau kutipan akta perceraian atau yang disebut dengan nama lain; 3. Surat keterangan pindah bagi Penduduk yang pindah dalam wilayah NKRI. <p>C. Perubahan Data :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. KK Lama; 2. Surat keterangan/bukti perubahan Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting; 3. Mengisi Formulir F1.01/F1.06. <p>D. Penggantian karena Kehilangan/Rusak :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Keterangan Kehilangan dari Kepolisian atau KK yang rusak; 2. KTP-el; 3. Kartu Izin Tinggal Tetap bagi Penduduk Orang Asing.
2.	<p>Sistem, Mekanisme dan Prosedur</p> <div style="text-align: center;">  <pre> graph LR A([Pemohon Mengambil Nomor Antrian]) --> B[Menuju Loket dan Penyerahan Berkas (Sesuai panggilan nomor antrian)] B --> C([Pemohon Menerima Kartu Keluarga]) </pre> </div> <p>Prosedur :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengambil nomor antrian; 2. Pemohon menyerahkan persyaratan yang telah ditetapkan; 3. Persyaratan yang sudah lengkap diverifikasi, validasi, entry data, Tanda Tangan Elektronik (TTE) dan menerbitkan Kartu Keluarga.
3.	<p>Jangka Waktu Penyelesaian</p> <p>1 (satu) hari kerja</p>
4.	<p>Biaya/Tarif</p> <p>Tidak Ada Biaya</p>
5.	<p>Produk Pelayanan</p> <p>Kartu Keluarga (KK)</p>

6.	<p>Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan</p> <p>A. Pengaduan dapat dilakukan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tatap muka langsung; 2. Kotak saran dan masukan; 3. NO WA: 0895323227585; 4. EMAIL: disdukcapil@ketapangkab.go.id; 5. WEBSITE: http://disdukcapil.ketapangkab.go.id; 6. FACEBOOK: Disdukcapil Kabupaten Ketapang; 7. INSTAGRAM: disdukcapilketapang; 8. YOUTUBE: Disdukcapil Ketapang 9. SP4N-LAPOR. <p>B. Alur Penanganan Pengaduan:</p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph LR A[Pelapor Datang Langsung/Daring] --> B[Verifikasi/Pencatatan Informasi dan Pengaduan] B --> C[Tindak Lanjut Pelaporan] C --> D[Pelapor Menerima Jawaban atau Hasil Penyelesaian] </pre> </div> <p>C. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 (tiga) jam; 2. Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 (lima) hari kerja; 3. Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 (empat belas) hari kerja;
----	--

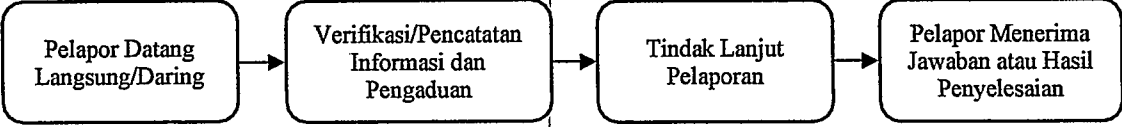
Manufacturing

1.	<p>Dasar Hukum</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 3. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku yang digunakan dalam Administrasi Kependudukan; 4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2022 Tentang Pencatatan Nama pada Dokumen Kependudukan; 5. Peraturan Daerah Kabupaten Ketapang Nomor 11 Tahun 2022 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan; 6. Peraturan Bupati Nomor 76 Tahun 2016 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Ketapang.
2.	<p>Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang pelayanan, ruang tunggu, ruang laktasi, meja layanan pengaduan, ruang layanan informasi, pojok baca, area bermain anak; 2. Tempat parkir, mushola; 3. Printer, Wifi publik; 4. Kursi roda, wc disabilitas, ramp difabel.
3.	<p>Kompetensi Pelaksana</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami tugas dan fungsi dalam penggunaan Aplikasi SIAK; 2. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan; 3. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab.
4.	<p>Pengawasan Internal</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengawasan internal melekat dari atasan langsung; 2. Melaksanakan rapat internal per triwulan.
5.	<p>Jumlah Pelaksana</p> <p>9 (sembilan) orang</p>
6.	<p>Jaminan Pelayanan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan; 2. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan maka akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran tertulis dan seterusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran dan ketentuan yang berlaku.
7.	<p>Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi yang diberikan bersifat rahasia, dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; 2. Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasarana yang berlaku.

8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	<ol style="list-style-type: none">1. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 4 (empat) kali dalam 1 (satu) tahun;2. Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.

2. KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK (KTP-El)

Service Delivery	
1.	<p>Persyaratan</p> <p>A. Penerbitan KTP-el Baru Bagi WNI :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Telah berusia 17 (tujuh belas tahun), atau sudah pernah kawin; 2. Foto Copy KK. <p>B. Penerbitan KTP-El Baru bagi Penduduk Orang Asing :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kartu Izin Tinggal Tetap; 2. Dokumen Perjalanan; 3. Foto Copy KK; 4. Kartu Identitas Negara Asal; 5. Surat Tanda Melapor Diri (STMD) dari Kepolisian. <p>C. Penerbitan KTP-el perubahan elemen data/rusak/hilang :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. KTP-el lama; 2. Foto Copy KK; 3. Surat Keterangan/bukti perubahan Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting; 4. Surat Keterangan Kehilangan dari Kepolisian. <p>D. Perubahan Data Bagi Penduduk Orang Asing :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. KTP-el lama; 2. Foto Copy KK; 3. Kartu Izin Tinggal Tetap; 4. Surat Keterangan/bukti perubahan Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting. <p>E. Penerbitan KTP-el karena perpanjangan bagi Penduduk Orang Asing yang memiliki izin tinggal tetap :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Foto Copy KK; 2. KTP-el lama; 3. Dokumen Perjalanan; 4. Kartu Izin Tinggal Tetap. <p>F. Penggantian karena Kehilangan/Rusak bagi WNI dan Penduduk Orang Asing :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Surat keterangan kehilangan dari Kepolisian; 2. Foto Copy KK; 3. KTP yang rusak; 4. Dokumen perjalanan RI atau dokumen perjalanan; 5. Kartu Izin Tinggal Tetap. <p>G. Perekaman dan penerbitan KTP-el baru oleh Disdukcapil diluar domisili :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak melakukan perubahan data penduduk; 2. Foto Copy KK.
2.	<p>Sistem, Mekanisme dan Prosedur</p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph LR A([Pemohon Mengajukan Berkas]) --> B[/Perekaman Biometrik KTP-el/] B --> C([Pemohon Menerima KTP-el]) </pre> </div> <p>Prosedur :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon yang memiliki Izin Tinggal Tetap melapor kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan membawa persyaratan; 2. Perekaman Biometrik KTP-el; 3. Pemohon Menerima KTP-el.
3.	<p>Jangka Waktu Penyelesaian</p> <p>1 (Satu) hari kerja</p>
4.	<p>Biaya/Tarif</p> <p>Tidak ada biaya</p>
5.	<p>Produk Pelayanan</p> <p>Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el)</p>

6.	<p>Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan</p> <p>A. Pengaduan dapat dilakukan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tatap muka langsung; 2. Kotak saran dan masukan; 3. NO WA: 0895323227585; 4. EMAIL: disdukcakil@ketapangkab.go.id; 5. WEBSITE: http://disdukcakil.ketapangkab.go.id; 6. FACEBOOK: Disdukcakil Kabupaten Ketapang; 7. INSTAGRAM: disdukcakilketapang; 8. YOUTUBE: Disdukcakil Ketapang 9. SP4N-LAPOR. <p>B. Alur Penanganan Pengaduan:</p>  <pre> graph LR A[Pelapor Datang Langsung/Daring] --> B[Verifikasi/Pencatatan Informasi dan Pengaduan] B --> C[Tindak Lanjut Pelaporan] C --> D[Pelapor Menerima Jawaban atau Hasil Penyelesaian] </pre> <p>C. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 (tiga) jam; 2. Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 (lima) hari kerja; 3. Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 (empat belas) hari kerja; 4. Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 (enam puluh) hari kerja.
----	---

Manufacturing

1.	<p>Dasar Hukum</p>
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 3. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku yang digunakan dalam Administrasi Kependudukan; 4. Peraturan Daerah Kabupaten Ketapang Nomor 11 Tahun 2022 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan; 5. Peraturan Bupati Nomor 76 Tahun 2016 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Ketapang.
2.	<p>Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang pelayanan, ruang tunggu, ruang laktasi, meja layanan pengaduan, ruang layanan informasi, pojok baca, area bermain anak; 2. Tempat parkir, mushola; 3. Printer, Wifi publik; 4. Kursi roda, wc disabilitas, ramp difabel.
3.	<p>Kompetensi Pelaksana</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami tugas dan fungsi dalam penggunaan Aplikasi SIAK; 2. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan; 3. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab.
4.	<p>Pengawasan Internal</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengawasan internal melekat dari atasan langsung; 2. Melaksanakan rapat internal per triwulan.
5.	<p>Jumlah Pelaksana</p> <p>Operator Perekaman : 2 (dua) orang Operator Pencetakan : 2 (dua) orang</p>
6.	<p>Jaminan Pelayanan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan; 2. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan maka akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran tertulis dan seterusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran dan ketentuan yang berlaku.

7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	<ol style="list-style-type: none">1. Informasi yang diberikan bersifat rahasia, dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan;2. Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasarana yang berlaku.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	<ol style="list-style-type: none">1. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 4 (empat) kali dalam 1 (satu) tahun;2. Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.

3. KARTU IDENTITAS ANAK (KIA)

Service Delivery	
1.	<p>Persyaratan</p> <p>KIA diterbitkan bagi penduduk WNI dan penduduk orang asing yang memiliki izin tinggal tetap yang berumur kurang dari 17 (tujuh belas) tahun dan belum kawin.</p> <p>A. Anak Usia 0 s.d. 5 tahun :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Foto Copy KK 1 lembar; 2. Foto Copy KTP Orang tua masing-masing 1 (satu) lembar; 3. Foto Copy Akta Kelahiran. <p>B. Anak Usia >5 s.d. <17 tahun :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Foto Copy KK 1 lembar; 2. Foto Copy KTP Orang tua masing-masing 1 (satu) lembar; 3. Foto Copy Akta Kelahiran; 4. Pas Foto berwarna Ukuran 3x4, 1 (satu) lembar (Atau foto dapat dikirim melalui Nomor WA 0895323227585).
2.	<p>Sistem, Mekanisme Dan Prosedur</p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph LR A([Pemohon Menuju Loker Pendaftaran]) --> B[/Pemohon Menyerahkan Berkas kepada petugas/] B --> C([Pemohon Menerima KIA]) </pre> </div> <p>Prosedur :</p> <p>Penerbitan KIA diberikan kepada penduduk WNI dan Orang Asing yang memiliki Izin Tinggal Tetap. Selain itu diberikan juga kepada anak berkewarganegaraan ganda.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon menuju Loker Pendaftaran; 2. Pemohon menyerahkan berkas persyaratan kepada petugas; 3. Pemohon menerima KIA di Loker Pengambilan.
3.	<p>Jangka Waktu Penyelesaian</p> <p>1 (satu) hari Kerja</p>
4.	<p>Biaya/Tarif</p> <p>Tidak ada biaya</p>
5.	<p>Produk Pelayanan</p> <p>Kartu Identitas Anak (KIA)</p>
6.	<p>Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan</p> <p>A. Pengaduan dapat dilakukan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tatap muka langsung; 2. Kotak saran dan masukan; 3. NO WA: 0895323227585; 4. EMAIL: disdukcakil@ketapangkab.go.id; 5. WEBSITE: http://disdukcakil.ketapangkab.go.id; 6. FACEBOOK: Disdukcakil Kabupaten Ketapang; 7. INSTAGRAM: disdukcakilketapang; 8. YOUTUBE: Disdukcakil Ketapang 9. SP4N-LAPOR. <p>B. Alur Penanganan Pengaduan:</p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph LR A([Pelapor Datang Langsung/Daring]) --> B([Verifikasi/Pencatatan Informasi dan Pengaduan]) B --> C([Tindak Lanjut Pelaporan]) C --> D([Pelapor Menerima Jawaban atau Hasil Penyelesaian]) </pre> </div> <p>C. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 (tiga) jam; 2. Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 (lima) hari kerja; 3. Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 (empat belas) hari kerja; 4. Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 (enam puluh) hari kerja.

<i>Manufacturing</i>	
1.	Dasar Hukum
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 3. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku yang digunakan dalam Administrasi Kependudukan; 4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2016 tentang Kartu Identitas Anak (KIA); 5. Peraturan Daerah Kabupaten Ketapang Nomor 11 Tahun 2022 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan; 6. Peraturan Bupati Nomor 76 Tahun 2016 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Ketapang.
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang pelayanan, ruang tunggu, ruang laktasi, meja layanan pengaduan, ruang layanan informasi, pojok baca, area bermain anak; 2. Tempat parkir, mushola; 3. Printer, Wifi publik; 4. Kursi roda, wc disabilitas, ramp difabel.
3.	Kompetensi Pelaksana
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami tugas dan fungsi dalam penggunaan Aplikasi SIAK; 2. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan; 3. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab.
4.	Pengawasan Internal
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengawasan internal melekat dari atasan langsung; 2. Melaksanakan rapat internal per triwulan.
5.	Jumlah Pelaksana
	2 (dua) orang
6.	Jaminan Pelayanan
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan; 2. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan maka akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran tertulis dan seterusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran dan ketentuan yang berlaku.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi yang diberikan bersifat rahasia, dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; 2. Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasarana yang berlaku.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 4 (empat) kali dalam 1 (satu) tahun; 2. Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.

4. SURAT KETERANGAN PINDAH / DATANG

Service Delivery	
1.	<p>Persyaratan</p> <p>A. Penerbitan Surat Keterangan pindah WNI :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. KK Asli / Foto Copy KK; 2. Alamat Daerah Tujuan; 3. Untuk Anak yang berumur kurang dari 17 tahun harus dilengkapi dengan Surat Kuasa Pengasuhan Anak dari Orang Tua / Wali. <p>B. Pindah / Datang Penduduk Orang Asing yang memiliki Izin Tinggal Tetap :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. KK Asli / Foto copy KK; 2. KTP-el; 3. Dokumen Perjalanan; 4. Kartu Izin Tinggal Tetap; 5. Surat Tanda Melapor Diri (STMD) dari Kepolisian. <p>C. Pindah/ Datang Penduduk Orang Asing yang memiliki Izin Tinggal Terbatas :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Keterangan Tempat Tinggal; 2. Dokumen Perjalanan; 3. Kartu Izin Tinggal Terbatas. <p>D. Penduduk WNI yang pindah ke luar wilayah NKRI:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. KK Asli / Foto Copy KK; 2. KTP-el. <p>E. Penduduk WNI yang pindah datang secara Online dalam wilayah NKRI:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. KK Asli / Foto Copy KK; 2. KTP-el; 3. Mengisi formulir permohonan pindah bermaterai 10.000. <p>F. Orang Asing yang memiliki Izin Tinggal Tetap dan Izin Tinggal Terbatas yang akan pindah ke luar wilayah NKRI:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. KK Asli / Foto Copy KK; 2. KTP-el; 3. Surat Keterangan Tempat Tinggal. <p>G. WNI yang datang dari luar wilayah NKRI untuk menetap:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Dokumen Perjalanan; 2. Surat Keterangan Pindah dari Perwakilan RI; 3. Surat Keterangan Tempat Tinggal; 4. Surat Tanda Melapor Diri (STMD) dari Kepolisian. <p>H. Orang Asing yang datang dari luar wilayah NKRI dengan Izin Tinggal Terbatas :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Dokumen Perjalanan; 2. Kartu Izin Tinggal Terbatas.
2.	<p>Sistem, Mekanisme Dan Prosedur</p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph LR A([Pemohon Menuju Locket Pendaftaran]) --> B[/Pemohon Menyerahkan Berkas kepada petugas/] B --> C([Pemohon Menerima Dokumen]) </pre> </div> <p>Prosedur :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon menuju Locket Pendaftaran; 2. Pemohon menyerahkan berkas persyaratan kepada petugas; 3. Pemohon menerima Dokumen.
3.	Jangka Waktu Penyelesaian
	1 (satu) hari kerja
4.	Biaya/Tarif
	Tidak ada biaya
5.	Produk Pelayanan
	Surat Keterangan Pindah Warga Negara Indonesia (SKPWNI)

6.	<p>Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan</p> <p>A. Pengaduan dapat dilakukan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tatap muka langsung; 2. Kotak saran dan masukan; 3. NO WA: 0895323227585; 4. EMAIL: disdukcapil@ketapangkab.go.id; 5. WEBSITE: http://disdukcapil.ketapangkab.go.id; 6. FACEBOOK: Disdukcapil Kabupaten Ketapang; 7. INSTAGRAM: disdukcapilketapang; 8. YOUTUBE: Disdukcapil Ketapang 9. SP4N-LAPOR. <p>B. Alur Penanganan Pengaduan:</p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph LR A[Pelapor Datang Langsung/Daring] --> B[Verifikasi/Pencatatan Informasi dan Pengaduan] B --> C[Tindak Lanjut Pelaporan] C --> D[Pelapor Menerima Jawaban atau Hasil Penyelesaian] </pre> </div> <p>C. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 (tiga) jam; 2. Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 (lima) hari kerja; 3. Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 (empat belas) hari kerja; 4. Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 (enam puluh) hari kerja.
----	--

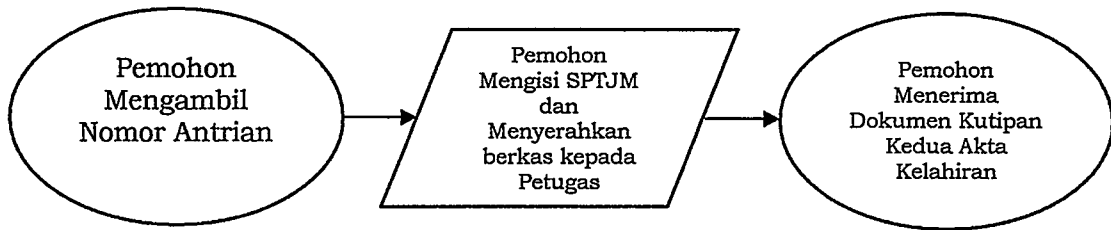
Manufacturing

1.	<p>Dasar Hukum</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 3. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku yang digunakan dalam Administrasi Kependudukan; 4. Peraturan Daerah Kabupaten Ketapang Nomor 11 Tahun 2022 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan; 5. Peraturan Bupati Nomor 76 Tahun 2016 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Ketapang.
2.	<p>Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang pelayanan, ruang tunggu, ruang laktasi, meja layanan pengaduan, ruang layanan informasi, pojok baca, area bermain anak; 2. Tempat parkir, mushola; 3. Printer, Wifi publik; 4. Kursi roda, wc disabilitas, ramp difabel.
3.	<p>Kompetensi Pelaksana</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami tugas dan fungsi dalam penggunaan Aplikasi SIAK; 2. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan; 3. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab.
4.	<p>Pengawasan Internal</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengawasan internal melekat dari atasan langsung; 2. Melaksanakan rapat internal per triwulan.
5.	<p>Jumlah Pelaksana</p> <p>9 (sembilan) orang</p>
6.	<p>Jaminan Pelayanan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan; 2. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan maka akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran tertulis dan seterusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran dan ketentuan yang berlaku.
7.	<p>Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi yang diberikan bersifat rahasia, dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; 2. Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasarana yang berlaku.

8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	<ol style="list-style-type: none">1. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 4 (empat) kali dalam 1 (satu) tahun;2. Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.

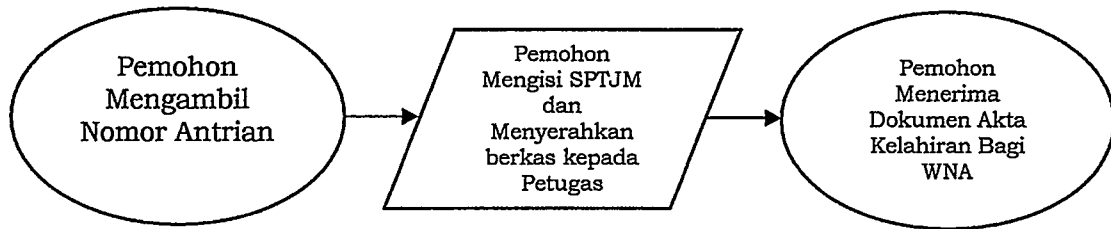
5. AKTA KELAHIRAN

Service Delivery	
1.	<p>Persyaratan</p> <p>Akta Kelahiran Baru Bagi WNI :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. KK asli untuk menambah anggota keluarga baru; 2. Fotocopy buku Nikah (muslim)/Kutipan Akta Perkawinan (non muslim) atau bukti lain yang sah; 3. Fotocopy Surat Keterangan Kelahiran dari Dokter/bidan/penolong Kelahiran. jika tidak terpenuhi, pemohon mengisi dan melampirkan Surat Pernyataan Tanggungjawab Mutlak (SPTJM) Kebenaran Data kelahiran, bermaterai 10.000 diketahui oleh 2 (dua) orang saksi; 4. Fotocopy KTP-el orang tua/wali/ Pelapor; 5. Status hubungan dalam keluarga pada KK tidak menunjukkan status hubungan perkawinan sebagai suami istri dicatat dalam register akta kelahiran dan kutipan akta kelahiran sebagai anak ibu; 6. Status hubungan dalam keluarga pada KK menunjukkan status hubungan perkawinan sebagai suami istri, maka dapat mengisi surat pernyataan tanggungjawab mutlak (SPTJM) suami istri bermaterai 10.000 dan ditandatangani oleh 2 (dua) orang saksi dicatat dalam register akta kelahiran dan dicetak kutipan akta kelahiran sebagai anak ayah dan ibu dengan tambahan frasa yaitu "yang perkawinannya belum tercatat sesuai dengan peraturan perundang-undangan"; 7. Pencatatan kelahiran WNI yang baru lahir atau ditemukan dan tidak diketahui asal usulnya atau keberadaan orangtuanya dilengkapi dengan Berita Acara dari Kepolisian dicatat dalam register akta kelahiran dan kutipan akta kelahiran tanpa nama orangtua. <p>Kutipan Kedua Akta Kelahiran :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kutipan akta kelahiran asli; 2. Fotocopy KK yang sudah diperbaiki; 3. Fotocopy data pendukung (ijasah, paspor, sertifikat, dokumen lainnya) yang akan disesuaikan; 4. Fotocopy KTP-el yang bersangkutan/wali/pelapor; 5. Mengisi lembar pernyataan perbaikan kutipan akta kelahiran bermaterai 10.000; 6. Mengisi lembar surat pernyataan tanggungjawab mutlak (SPTJM) kebenaran data kelahiran bermaterai 10.000 dan ditandatangani oleh 2 (dua) orang saksi; 7. Dalam hal pengajuan kutipan kedua akta kelahiran jika terkait dengan perubahan elemen data/perubahan makna dalam redaksi akta untuk melampirkan fotocopy salinan putusan pengadilan yang akan ditambahkan pada catatan pinggir; 8. Dalam hal pengajuan kutipan kedua akta kelahiran yang hilang dapat melampirkan surat kehilangan dari kepolisian setempat yang akan ditambahkan pada catatan pinggir. <p>Kutipan Akta Kelahiran Bagi Orang Asing (Berkewarganegaraan Ganda) Diwilayah NKRI:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Fotocopy dan menunjukkan asli KK dan KTP-el salah satu orangtua yang berkewarganegaraan Indonesia; 2. Fotocopy dan menunjukkan asli paspor, visa dan dokumen perjalanan lainnya yang sah kedua orangtua (Asing); 3. Fotocopy dan menunjukkan asli dokumen akta perkawinan sah kedua orangtua dan dokumen terjemahan dari kedutaan atau instansi berwenang jika akta perkawinan yang diterbitkan di Luar Negeri ; 4. Fotocopy Surat Keterangan Kelahiran dari Dokter/bidan/penolong Kelahiran. jika tidak terpenuhi, pemohon mengisi dan melampirkan Surat Pernyataan Tanggungjawab Mutlak (SPTJM) Kebenaran Data kelahiran, bermaterai 10.000 dan ditandatangani oleh 2 (dua) orang saksi; 5. Fotocopy dan menunjukkan asli keterangan melapor atau terjemahan dokumen dari kedutaan atau instansi berwenang warga negara asing di wilayah NKRI; 6. Foto copy Surat Keterangan tinggal terbatas (SKTT) orang tua bagi pemegang izin tinggal terbatas.
2.	<p>Sistem, Mekanisme Dan Prosedur</p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph LR A([Pemohon Mengambil Nomor Antrian]) --> B[/Pemohon Menyerahkan Berkas kepada petugas/] B --> C([Pemohon Menerima Dokumen Akta Kelahiran Baru]) </pre> </div> <p>Akta Kelahiran Baru Bagi WNI :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengambil nomor antrian; 2. Pemohon menyerahkan berkas kepada petugas; 3. Menerbitkan Kutipan Akta Kelahiran beserta registernya; 4. Pemohon menerima Kutipan Akta Kelahiran.



Kutipan Kedua Akta Kelahiran :

1. Pemohon mengambil nomor antrian;
2. Pemohon mengisi dan menandatangani formulir/surat pernyataan (SPTJM) bermaterai 10.000 dan ditandatangani oleh 2 (dua) orang saksi yang telah disediakan;
3. Menyerahkan formulir yang telah diisi beserta dengan data dukung lainnya yang telah ditentukan;
4. Menerbitkan Kutipan Kedua Akta Kelahiran beserta registernya;
5. Pemohon menerima Kutipan Kedua Akta Kelahiran.



Kutipan Akta Kelahiran Bagi Orang Asing (Berkewarganegaraan Ganda) Diwilayah NKRI:

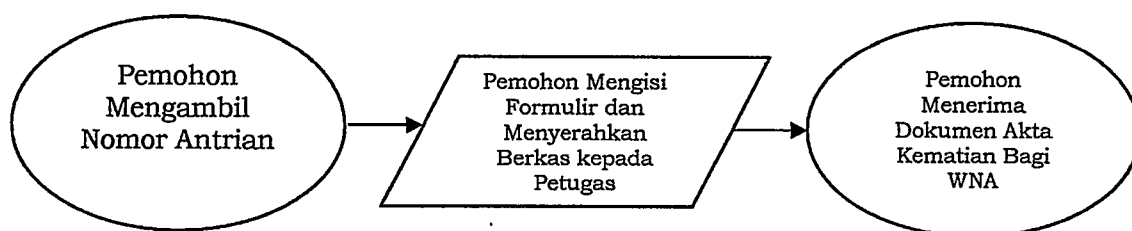
1. Pemohon mengambil nomor antrian;
2. Pemohon mengisi dan menandatangani formulir/surat pernyataan (SPTJM) bermaterai 10.000 dan ditandatangani oleh 2 (dua) orang saksi yang telah disediakan;
3. Menyerahkan formulir yang telah diisi beserta dengan data dukung lainnya yang telah ditentukan;
4. Menerbitkan Kutipan Akta Kelahiran beserta registernya;
5. Pemohon menerima Kutipan Akta Kelahiran.

3.	Jangka Waktu Penyelesaian
	1 (satu) hari kerja
4.	Biaya/Tarif
	Tidak ada biaya
5.	Produk Pelayanan
	- Kutipan Akta Kelahiran; - Kutipan Kedua Akta Kelahiran; - Kutipan Akta Kelahiran Bagi Orang Asing (Berkewarganegaraan Ganda) Diwilayah NKRI.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
	<p>A. Pengaduan dapat dilakukan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tatap muka langsung; 2. Kotak saran dan masukan; 3. NO WA: 0895323227585; 4. EMAIL: disdukcapil@ketapangkab.go.id; 5. WEBSITE: http://disdukcapil.ketapangkab.go.id; 6. FACEBOOK: Disdukcapil Kabupaten Ketapang; 7. INSTAGRAM: disdukcapilketapang; 8. YOUTUBE: Disdukcapil Ketapang 9. SP4N-LAPOR. <p>B. Alur Penanganan Pengaduan:</p> <pre> graph LR A([Pelapor Datang Langsung/Daring]) --> B([Verifikasi/Pencatatan Informasi dan Pengaduan]) B --> C([Tindak Lanjut Pelaporan]) C --> D([Pelapor Menerima Jawaban atau Hasil Penyelesaian]) </pre> <p>C. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 (tiga) jam; 2. Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 (lima) hari kerja; 3. Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 (empat belas) hari kerja; 4. Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 (enam puluh) hari kerja.

<i>Manufacturing</i>	
1.	Dasar Hukum
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2019 Tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 Tentang Perkawinan; 2. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 3. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku yang digunakan dalam Administrasi Kependudukan; 5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2022 Tentang Pencatatan Nama pada Dokumen Kependudukan; 6. Peraturan Daerah Kabupaten Ketapang Nomor 11 Tahun 2022 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan; 7. Peraturan Bupati Nomor 76 Tahun 2016 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Ketapang.
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang pelayanan, ruang tunggu, ruang laktasi, meja layanan pengaduan, ruang layanan informasi, pojok baca, area bermain anak; 2. Tempat parkir, mushola; 3. Printer, Wifi publik; 4. Kursi roda, wc disabilitas, ramp difabel.
3.	Kompetensi Pelaksana
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami tugas dan fungsi dalam penggunaan Aplikasi SIAK; 2. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan; 3. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab.
4.	Pengawasan Internal
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengawasan internal melekat dari atasan langsung; 2. Melaksanakan rapat internal per triwulan.
5.	Jumlah Pelaksana
	9 (sembilan) orang
6.	Jaminan Pelayanan
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan; 2. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan maka akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran tertulis dan seterusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran dan ketentuan yang berlaku.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi yang diberikan bersifat rahasia, dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; 2. Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasarana yang berlaku.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 4 (empat) kali dalam 1 (satu) tahun; 2. Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.

6. AKTA KEMATIAN

Service Delivery	
1.	<p>Persyaratan</p> <p>Akta Kematian Baru :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. KK asli untuk mengeluarkan nama jenazah; 2. Surat keterangan kematian dari dokter/paramedis/desa/kelurahan; 3. Surat pernyataan/formulir ajuan akta kematian bermaterai 10.000; 4. Fotocopy KTP-el saksi. <p>Kutipan Kedua Akta Kematian :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kutipan akta Kematian asli; 2. Fotocopy data pendukung (ijasah, paspor, sertifikat, dokumen lainnya) yang akan disesuaikan; 3. Fotocopy KTP-el wali/ pelapor; 4. Mengisi lembar pernyataan perbaikan kutipan Akta Kematian bermaterai 10.000; 5. Mengisi lembar surat pernyataan tanggungjawab mutlak (SPTJM) kebenaran data Kematian bermaterai 10.000 dan ditandatangani oleh 2 (dua) orang saksi; 6. Dalam hal pengajuan kutipan kedua akta Kematian jika terkait dengan perubahan elemen data/perubahan makna dalam redaksi akta untuk melampirkan fotocopy salinan putusan pengadilan akan ditambahkan pada catatan pinggir; 7. Dalam hal pengajuan kutipan kedua akta Kematian yang hilang dapat melampirkan surat kehilangan barang dari kepolisian akan ditambahkan pada catatan pinggir. <p>Akta Kematian Bagi Orang Asing Diwilayah NKRI :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Foto Copy Surat Keterangan Kematian dari Rumah Sakit/Dokter/paramedis/ Desa/Kelurahan; 2. Fotocopy dan menunjukkan asli paspor, visa dan dokumen perjalanan lainnya yang sah jenazah; 3. Fotocopy Surat Keterangan Tinggal Terbatas (SKTT) bagi pemegang izin tinggal terbatas dan atau Kartu Keluarga, KTP-el bagi pemegang Kartu Ijin Tinggal Tetap (KITAP); 4. Pemohon mengisi dan melampirkan Surat Pernyataan Tanggungjawab Mutlak (SPTJM) Kebenaran Data kematian, bermaterai 10.000 dan ditandatangani oleh 2 (dua) orang saksi; 5. Fotocopy dan menunjukkan asli keterangan melapor atau terjemahan dokumen dari kedutaan atau instansi berwenang warga negara asing di wilayah NKRI; 6. Surat Tanda Melapor Diri (STMD) dan salinan penetapan pengadilan mengenai kematian seseorang yang hilang atau mati yang tidak ditemukan jenazahnya dan/atau tidak jelas identitasnya.
2.	<p>Sistem, Mekanisme Dan Prosedur</p> <pre> graph LR A([Pemohon Mengambil Nomor Antrian]) --> B[/Pemohon Menyerahkan Berkas kepada petugas/] B --> C([Pemohon Menerima Dokumen Akta Kematian Baru]) </pre> <p>Akta Kematian Baru :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengambil nomor antrian; 2. Pemohon menyerahkan berkas kepada petugas; 3. Menerbitkan Kutipan Akta Kematian beserta registernya; 4. Pemohon menerima Kutipan Akta Kematian. <pre> graph LR A([Pemohon Mengambil Nomor Antrian]) --> B[/Pemohon Mengisi SPTJM dan Menyerahkan berkas kepada Petugas/] B --> C([Pemohon Menerima Dokumen Kutipan Kedua Akta Kematian]) </pre> <p>Kutipan Kedua Akta Kematian :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengambil nomor antrian; 2. Pemohon mengisi dan menandatangani formulir/surat pernyataan (SPTJM) bermaterai 10.000 dan ditandatangani oleh 2 (dua) orang saksi; 3. Menyerahkan formulir yang telah diisi beserta dengan data dukung lainnya yang telah ditentukan; 4. Menerbitkan Kutipan Kedua Akta Kematian beserta registernya; 5. Pemohon menerima Kutipan Kedua Akta Kematian.



Akta Kematian Bagi Orang Asing Diwilayah NKRI :

1. Pemohon mengambil nomor antrian;
2. Menyerahkan formulir yang telah diisi beserta dengan data dukung lainnya yang telah ditentukan;
3. Menerbitkan Kutipan Akta Kematian beserta registernya;
4. Pemohon menerima Kutipan Akta Kematian.

3.	Jangka Waktu Penyelesaian
	1 (satu) hari kerja
4.	Biaya/Tarif
	1 hari kerja
5.	Produk Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none"> - Kutipan Akta Kematian; - Kutipan Kedua Akta Kematian; - Kutipan Akta Kematian bagi Warga Negara Asing (ada NIK dan atau tanpa NIK).
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
	<p>A. Pengaduan dapat dilakukan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tatap muka langsung; 2. Kotak saran dan masukan; 3. NO WA: 0895323227585; 4. EMAIL: disdukcapil@ketapangkab.go.id; 5. WEBSITE: http://disdukcapil.ketapangkab.go.id; 6. FACEBOOK: Disdukcapil Kabupaten Ketapang; 7. INSTAGRAM: disdukcapilketapang; 8. YOUTUBE: Disdukcapil Ketapang 9. SP4N-LAPOR. <p>B. Alur Penanganan Pengaduan:</p> <pre> graph LR A[Pelapor Datang Langsung/Daring] --> B[Verifikasi/Pencatatan Informasi dan Pengaduan] B --> C[Tindak Lanjut Pelaporan] C --> D[Pelapor Menerima Jawaban atau Hasil Penyelesaian] </pre> <p>C. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 (tiga) jam; 2. Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 (lima) hari kerja; 3. Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 (empat belas) hari kerja; 4. Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 (enam puluh) hari kerja.

Manufacturing

1.	Dasar Hukum
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 3. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku yang digunakan dalam Administrasi Kependudukan; 4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2022 Tentang Pencatatan Nama pada Dokumen Kependudukan; 5. Peraturan Daerah Kabupaten Ketapang Nomor 11 Tahun 2022 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan; 6. Peraturan Bupati Nomor 76 Tahun 2016 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Ketapang.

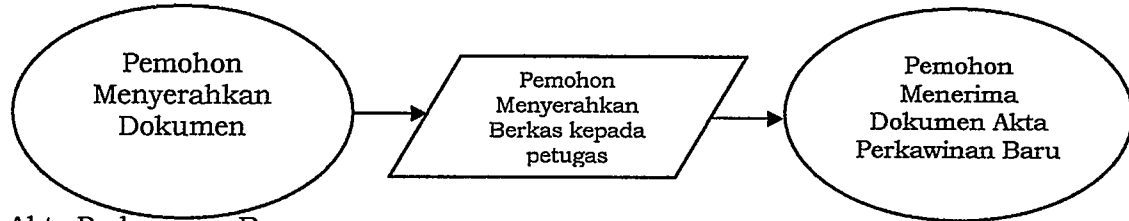
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas
	<ol style="list-style-type: none">1. Ruang pelayanan, ruang tunggu, ruang laktasi, meja layanan pengaduan, ruang layanan informasi, pojok baca, area bermain anak;2. Tempat parkir, mushola;3. Printer, Wifi publik;4. Kursi roda, wc disabilitas, ramp difabel.
3.	Kompetensi Pelaksana
	<ol style="list-style-type: none">1. Memahami tugas dan fungsi dalam penggunaan Aplikasi SIAK;2. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan;3. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab.
4.	Pengawasan Internal
	<ol style="list-style-type: none">1. Pengawasan internal melekat dari atasan langsung;2. Melaksanakan rapat internal per triwulan.
5.	Jumlah Pelaksana
	9 (sembilan) orang
6.	Jaminan Pelayanan
	<ol style="list-style-type: none">1. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan;2. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan maka akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran tertulis dan seterusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran dan ketentuan yang berlaku.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	<ol style="list-style-type: none">1. Informasi yang diberikan bersifat rahasia, dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan;2. Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasarana yang berlaku.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	<ol style="list-style-type: none">1. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 4 (empat) kali dalam 1 (satu) tahun;2. Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.

7. AKTA PERKAWINAN

Service Delivery	
1.	<p>Persyaratan</p> <p>Akta Perkawinan Baru :</p> <ol style="list-style-type: none">1. Surat Keterangan telah terjadinya perkawinan dari gereja/vihara/Pura/ Pekong yang ditandatangani oleh pemuka agamanya masing-masing atau surat perkawinan penghayat kepercayaan yang di tandatangi oleh pemuka penghayat kepercayaan;2. Foto Copy KTP-el dan KK suami dan istri;3. Photo gandung suami-istri berdampingan (istri sebelah kiri) ukuran 4x6 cm sebanyak 2 (dua) lembar;4. Foto Copy kutipan akta kelahiran suami istri;5. Mengisi pernyataan bermaterai 10.000;6. Data dukung lainnya. <p>Kutipan Kedua Akta Perkawinan :</p> <ol style="list-style-type: none">1. Kutipan akta Perkawinan asli;2. Surat Keterangan telah terjadinya perkawinan dari gereja/vihara/Pura/Pekong yang ditandatangani oleh pemuka agamanya masing-masing atau surat perkawinan penghayat kepercayaan yang di tandatangi oleh pemuka penghayat kepercayaan;3. Photo gandung suami-istri berdampingan (istri sebelah kiri) ukuran 4x6 cm sebanyak 2 (dua) lembar;4. Fotocopy KK yang sudah diperbaiki;5. Fotocopy data pendukung (ijasah, paspor, sertifikat, dokumen lainnya) yang akan disesuaikan;6. Fotocopy KTP-el yang bersangkutan/wali/pelapor;7. Mengisi lembar surat pernyataan tanggungjawab mutlak (SPTJM) kebenaran data suami istri bermaterai 10.000 dan ditandatangani oleh 2 (dua) orang saksi;8. Dalam hal pengajuan kutipan kedua akta perkawinan jika terkait dengan perubahan elemen data/perubahan makna dalam redaksi akta untuk melampirkan fotocopy salinan putusan pengadilan akan ditambahkan pada catatan pinggir. Dalam hal pengajuan kutipan kedua akta perkawinan yang hilang dapat melampirkan surat kehilangan barang dari kepolisian akan ditambahkan pada catatan pinggir. <p>Akta Perkawinan Bagi Orang Asing/Perkawinan Campuran Di Wilayah NKRI :</p> <ol style="list-style-type: none">1. Surat Keterangan telah terjadinya perkawinan dari gereja/vihara/Pura/ Pekong yang ditandatangani oleh pemuka agamanya masing-masing atau surat perkawinan penghayat kepercayaan yang di tandatangi oleh pemuka penghayat kepercayaan;2. Foto Copy dan menunjukkan asli KK salah satu pasangan yang berkewarganegaraan Indonesia;3. Fotocopy dan menunjukkan asli KTP-el salah satu pasangan yang berkewarganegaraan Indonesia;4. Photo gandung suami-istri berdampingan (istri sebelah kiri) ukuran 4x6 cm sebanyak 2 (dua) lembar;5. Fotocopy dan menunjukkan asli paspor, visa dan dokumen perjalanan lainnya yang sah kedua pasangan;6. Fotocopy dan menunjukkan asli keterangan melapor atau terjemahan dokumen dari kedutaan atau instansi berwenang warga negara asing di wilayah NKRI;7. Surat Tanda Melapor Diri (STMD) dari Kepolisian;8. Foto copy Surat Keterangan tempat tinggal bagi pemegang izin tinggal terbatas;9. Surat keterangan status salah satu pasangan dari kedutaan negara asal. <p>Kutipan Akta Perkawinan Bagi Orang Asing/Perkawinan Campuran Di Luar Wilayah NKRI :</p> <ol style="list-style-type: none">1. Fotocopy dan menunjukkan asli dokumen/akta perkawinan dari negara tempat dicatatkan perkawinan;2. Foto Copy dan menunjukkan asli KK dan KTP-el salah satu pasangan yang berkewarganegaraan Indonesia;3. Photo gandung suami-istri berdampingan (istri sebelah kiri) ukuran 4x6 cm sebanyak 2 (dua) lembar;4. Fotocopy dan menunjukkan asli paspor, visa dan dokumen perjalanan lainnya yang sah kedua pasangan;5. Melampirkan terjemahan semua dokumen dari kedutaan atau instansi berwenang warga negara asing di wilayah NKRI;6. Surat Tanda Melapor Diri (STMD) dari Kepolisian;7. Foto copy Surat Keterangan tempat tinggal bagi pemegang izin tinggal terbatas;8. Surat keterangan status salah satu pasangan dari kedutaan negara asal.

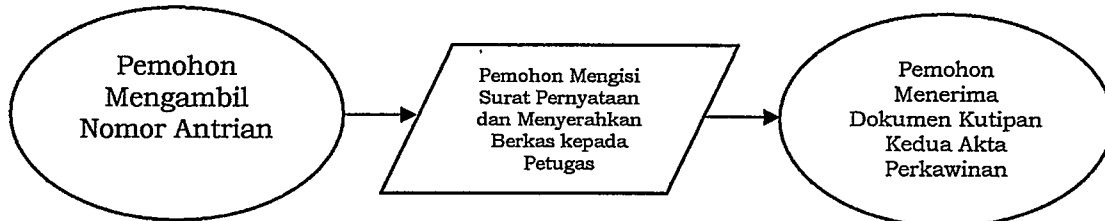
- Surat Keterangan Status Perkawinan Dan Rekomendasi Nikah :
1. Asli surat keterangan status perkawinan (sudah/belum pernah menikah) dari desa/kelurahan/camat asal domisili;
 2. Asli surat keterangan status perkawinan (sudah/belum pernah menikah) dari pemuka agama asal domisili;
 3. Foto Copy KTP-el dan KK calon suami dan istri;
 4. Pasphoto pemohon ukuran 4x6 cm sebanyak 2 (dua) lembar;
 5. Foto Copy kutipan akta kelahiran calon suami dan istri.

2. Sistem, Mekanisme Dan Prosedur



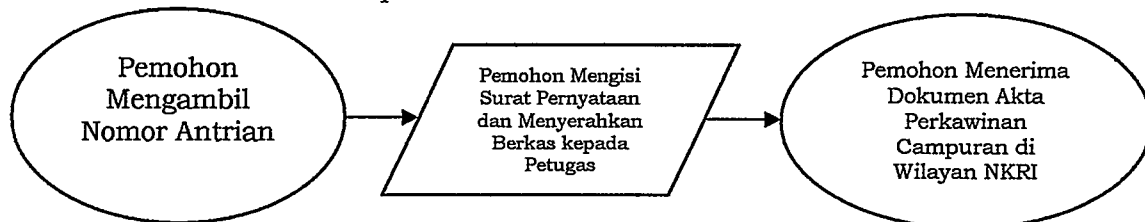
Akta Perkawinan Baru :

1. Pemohon mengisi dan menandatangani surat pernyataan bermaterai 10.000;
2. Menyerahkan Dokumen kelengkapan persyaratan yang telah ditentukan;
3. Menerbitkan Kutipan Akta Perkawinan beserta registernya;
4. Pemohon menerima Kutipan Akta Perkawinan.



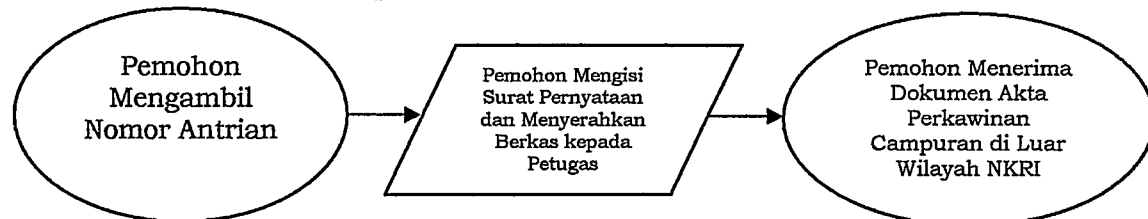
Kutipan Kedua Akta Perkawinan :

1. Pemohon mengambil nomor antrian;
2. Pemohon mengisi dan menandatangani surat pernyataan bermaterai 10.000;
3. Menyerahkan Dokumen kelengkapan persyaratan yang telah ditentukan;
4. Menerbitkan Kutipan Kedua Akta Perkawinan beserta registernya;
5. Pemohon menerima Kutipan Kedua Akta Perkawinan.



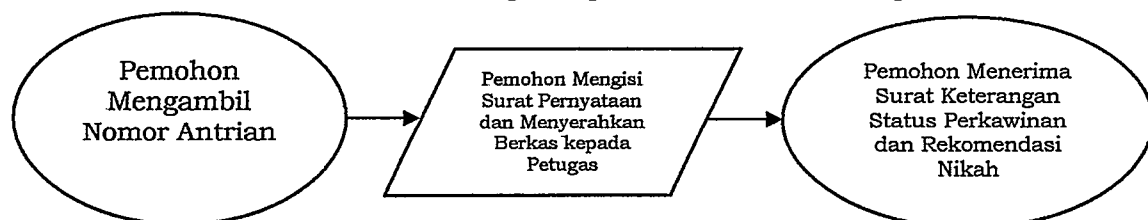
Akta Perkawinan Bagi Orang Asing/Perkawinan Campuran Di Wilayah NKRI:

1. Pemohon mengisi dan menandatangani surat pernyataan bermaterai 10.000;
2. Menyerahkan dokumen kelengkapan persyaratan yang telah ditentukan;
3. Menerbitkan Kutipan Akta Perkawinan beserta registernya;
4. Pemohon menerima Kutipan Akta Perkawinan.



Akta Perkawinan Bagi Orang Asing/Perkawinan Campuran Di Luar Wilayah NKRI:

1. Pemohon mengisi dan menandatangani surat pernyataan bermaterai 10.000;
2. Menyerahkan dokumen kelengkapan persyaratan yang telah ditentukan;
3. Menerbitkan surat keterangan laporan Perkawinan campuran suami / istri;
4. Pemohon menerima Surat keterangan laporan Perkawinan campuran.



Surat Keterangan Status Perkawinan Dan Rekomendasi Nikah :

1. Pemohon mengisi dan menandatangani surat pernyataan bermaterai 10.000;
2. Menyerahkan dokumen kelengkapan persyaratan yang telah ditentukan;
3. Menerbitkan surat keterangan laporan Perkawinan campuran suami / istri;
4. Pemohon menerima Surat Keterangan Status dan Rekomendasi Nikah.

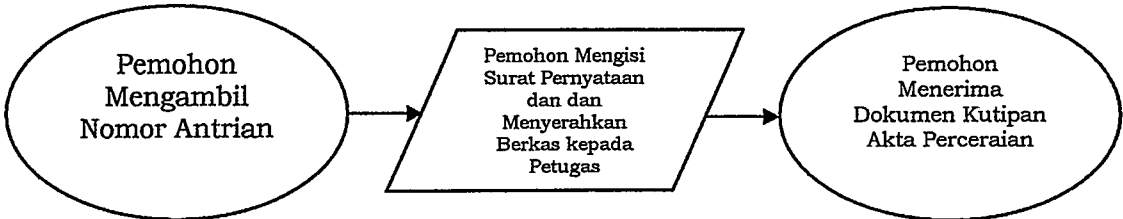
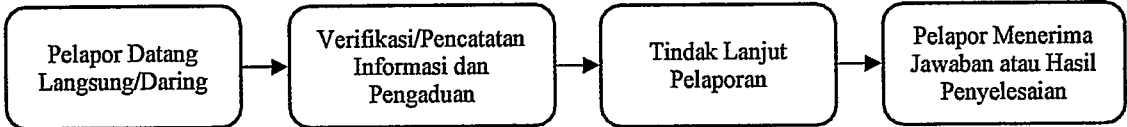
3.	Jangka Waktu Penyelesaian
	1 (satu) hari kerja
4.	Biaya/Tarif
	Tidak ada biaya
5.	Produk Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none"> - Akta Perkawinan Baru; - Akta Perkawinan Perbaikan; - Akta Perkawinan Bagi Orang Asing/Perkawinan Campuran Di Wilayah NKRI; - Surat Keterangan Laporan Perkawinan Bagi Orang Asing/Perkawinan Campuran Di Luar Wilayah NKRI; - Surat Keterangan Status Perkawinan dan Surat Rekomendasi Nikah.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
	<p>A. Pengaduan dapat dilakukan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tatap muka langsung; 2. Kotak saran dan masukan; 3. NO WA: 0895323227585; 4. EMAIL: disdukcapil@ketapangkab.go.id; 5. WEBSITE: http://disdukcapil.ketapangkab.go.id; 6. FACEBOOK: Disdukcapil Kabupaten Ketapang; 7. INSTAGRAM: disdukcapilketapang; 8. YOUTUBE: Disdukcapil Ketapang 9. SP4N-LAPOR. <p>B. Alur Penanganan Pengaduan:</p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph LR A[Pelapor Datang Langsung/Daring] --> B[Verifikasi/Pencatatan Informasi dan Pengaduan] B --> C[Tindak Lanjut Pelaporan] C --> D[Pelapor Menerima Jawaban atau Hasil Penyelesaian] </pre> </div> <p>C. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 (tiga) jam; 2. Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 (lima) hari kerja; 3. Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 (empat belas) hari kerja; 4. Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 (enam puluh) hari kerja.

Manufacturing

1.	Dasar Hukum
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2019 Tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 Tentang Perkawinan; 2. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 3. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku yang digunakan dalam Administrasi Kependudukan; 5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2022 Tentang Pencatatan Nama pada Dokumen Kependudukan; 6. Peraturan Daerah Kabupaten Ketapang Nomor 11 Tahun 2022 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan; 7. Peraturan Bupati Nomor 76 Tahun 2016 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Ketapang.
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang pelayanan, ruang tunggu, ruang laktasi, meja layanan pengaduan, ruang layanan informasi, pojok baca, area bermain anak; 2. Tempat parkir, mushola; 3. Printer, Wifi publik; 4. Kursi roda, wc disabilitas, ramp difabel.
3.	Kompetensi Pelaksana
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami tugas dan fungsi dalam penggunaan Aplikasi SIAK; 2. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan; 3. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab.
4.	Pengawasan Internal
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengawasan internal melekat dari atasan langsung; 2. Melaksanakan rapat internal per triwulan.

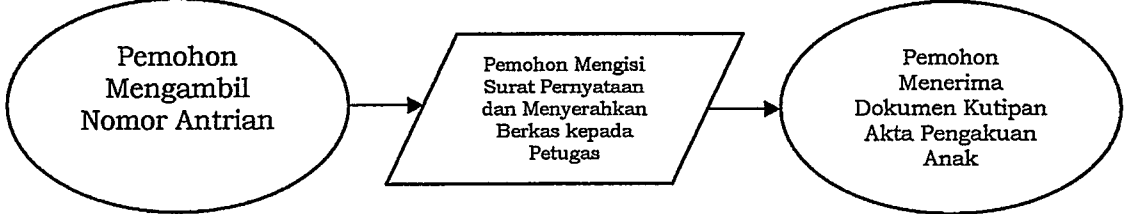
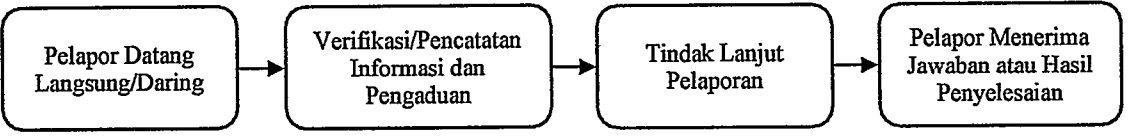
5.	Jumlah Pelaksana
	9 (sembilan) orang
6.	Jaminan Pelayanan
	1. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan; 2. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan maka akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran tertulis dan seterusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran dan ketentuan yang berlaku.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	1. Informasi yang diberikan bersifat rahasia, dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; 2. Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasarana yang berlaku.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	1. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 4 (empat) kali dalam 1 (satu) tahun; 2. Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.

8. AKTA PERCERAIAN

Service Delivery	
1.	<p>Persyaratan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Salinan Putusan Pengadilan Negeri yang telah memperoleh kekuatan hukum tetap; 2. Asli Kutipan Akta Perkawinan; 3. Asli KTP-el dan KK suami dan isteri untuk diganti status perkawinan; 4. Mengisi surat pernyataan pengajuan akta perceraian bermaterai 10.000; 5. Untuk perubahan Data Akta Perceraian dengan melampirkan Akta Asli, surat keterangan/bukti perubahan peristiwa kependudukan dan peristiwa penting dan KK perubahan dan SPTJM Kebenaran Data perceraian bermaterai 10.000 dan ditandatangani oleh 2 (dua) orang saksi; 6. Untuk penggantian Akta yang hilang dengan menyerahkan fotocopy akta yang hilang dan Surat Keterangan Kehilangan dari Kepolisian untuk diterbitkan kutipan kedua akta perceraian dan ditambahkan catatan pinggir; 7. Untuk penggantian akta yang rusak dengan melampirkan akta asli yang rusak dan fotocopy KK.
2.	<p>Sistem, Mekanisme Dan Prosedur</p>  <pre> graph LR A([Pemohon Mengambil Nomor Antrian]) --> B[/Pemohon Mengisi Surat Pernyataan dan Menyerahkan Berkas kepada Petugas/] B --> C([Pemohon Menerima Dokumen Kutipan Akta Perceraian]) </pre> <p>Prosedur :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengambil nomor antrian; 2. Pemohon mengisi surat pernyataan bermaterai 10.000; 3. Menyerahkan dokumen kelengkapan persyaratan yang telah ditentukan; 4. Menerbitkan Kutipan Akta Perceraian beserta registernya; 5. Pemohon menerima Kutipan Akta Perceraian.
3.	<p>Jangka Waktu Penyelesaian</p> <p>1 (satu) hari kerja</p>
4.	<p>Biaya/Tarif</p> <p>Tidak ada biaya</p>
5.	<p>Produk Pelayanan</p> <p>Kutipan Akta Perceraian</p>
6.	<p>Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan</p> <p>A. Pengaduan dapat dilakukan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tatap muka langsung; 2. Kotak saran dan masukan; 3. NO WA: 0895323227585; 4. EMAIL: disdukcapil@ketapangkab.go.id; 5. WEBSITE: http://disdukcapil.ketapangkab.go.id; 6. FACEBOOK: Disdukcapil Kabupaten Ketapang; 7. INSTAGRAM: disdukcapilketapang; 8. YOUTUBE: Disdukcapil Ketapang 9. SP4N-LAPOR. <p>B. Alur Penanganan Pengaduan:</p>  <pre> graph LR A([Pelapor Datang Langsung/Daring]) --> B([Verifikasi/Pencatatan Informasi dan Pengaduan]) B --> C([Tindak Lanjut Pelaporan]) C --> D([Pelapor Menerima Jawaban atau Hasil Penyelesaian]) </pre> <p>C. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 (tiga) jam; 2. Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 (lima) hari kerja; 3. Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 (empat belas) hari kerja; 4. Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 (enam puluh) hari kerja.

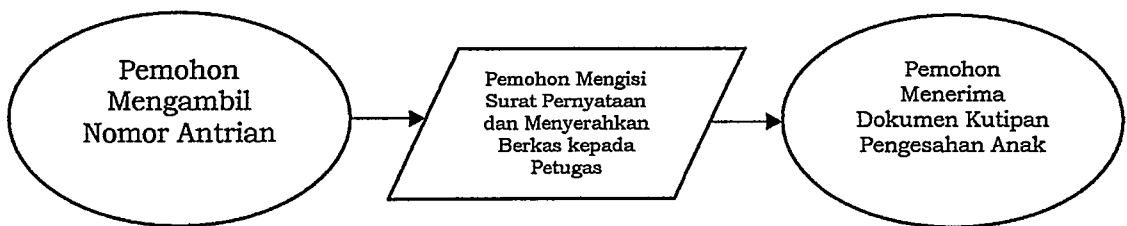
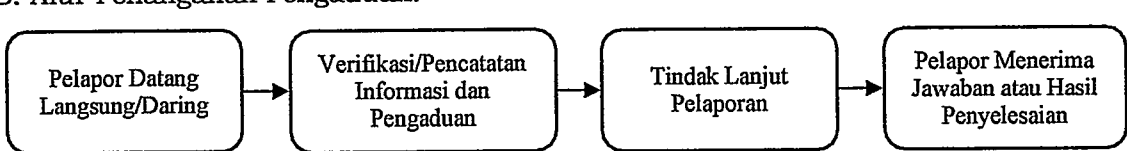
<i>Manufacturing</i>	
1.	Dasar Hukum
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2019 Tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 Tentang Perkawinan; 2. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 3. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku yang digunakan dalam Administrasi Kependudukan; 5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2022 Tentang Pencatatan Nama pada Dokumen Kependudukan; 6. Peraturan Daerah Kabupaten Ketapang Nomor 11 Tahun 2022 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan; 7. Peraturan Bupati Nomor 76 Tahun 2016 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Ketapang.
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang pelayanan, ruang tunggu, ruang laktasi, meja layanan pengaduan, ruang layanan informasi, pojok baca, area bermain anak; 2. Tempat parkir, mushola; 3. Printer, Wifi publik; 4. Kursi roda, wc disabilitas, ramp difabel.
3.	Kompetensi Pelaksana
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami tugas dan fungsi dalam penggunaan Aplikasi SIAK; 2. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan; 3. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab.
4.	Pengawasan Internal
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengawasan internal melekat dari atasan langsung; 2. Melaksanakan rapat internal per triwulan.
5.	Jumlah Pelaksana
	9 (sembilan) orang
6.	Jaminan Pelayanan
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan; 2. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan maka akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran tertulis dan seterusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran dan ketentuan yang berlaku.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi yang diberikan bersifat rahasia, dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; 2. Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasarana yang berlaku.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 4 (empat) kali dalam 1 (satu) tahun; 2. Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.

9. AKTA PENGAKUAN ANAK

Service Delivery	
1.	<p>Persyaratan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Fotocopy/Asli Bukti Perkawinan Sah Kedua Orangtua; 2. Surat pengakuan anak dari ayah biologis yang disetujui oleh ibu kandung; 3. Kutipan Akta Kelahiran; 4. Fotocopy KK dan KTP-el ayah biologis dan ibu kandung; 5. Untuk Perubahan Data Akta Pengakuan Anak dengan melampirkan Akta asli, surat keterangan/bukti perubahan peristiwa kependudukan dan peristiwa penting dan KK Perubahan; 6. Untuk Penggantian Akta yang hilang dengan menyerahkan fotocopy akta yang hilang dan Surat Keterangan Kehilangan dari Kepolisian; 7. Untuk penggantian akta yang rusak dengan melampirkan akta asli yang rusak dan fotocopy KK.
2.	<p>Sistem, Mekanisme Dan Prosedur</p>  <pre> graph LR A([Pemohon Mengambil Nomor Antrian]) --> B[/Pemohon Mengisi Surat Pernyataan dan Menyerahkan Berkas kepada Petugas/] B --> C([Pemohon Menerima Dokumen Kutipan Akta Pengakuan Anak]) </pre> <p>Prosedur :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengambil nomor antrian; 2. Pemohon mengisi surat pernyataan bermaterai 10.000; 3. Menyerahkan dokumen kelengkapan persyaratan yang telah ditentukan; 4. Menerbitkan Kutipan Akta Pengakuan Anak beserta registernya; 5. Pemohon menerima Kutipan Akta Pengakuan Anak.
3.	<p>Jangka Waktu Penyelesaian</p> <p>1 (satu) hari kerja</p>
4.	<p>Biaya/Tarif</p> <p>Tidak ada biaya</p>
5.	<p>Produk Pelayanan</p> <p>Akta Pengangkatan Anak</p>
6.	<p>Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan</p> <p>A. Pengaduan dapat dilakukan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tatap muka langsung; 2. Kotak saran dan masukan; 3. NO WA: 0895323227585; 4. EMAIL: disdukcapil@ketapangkab.go.id; 5. WEBSITE: http://disdukcapil.ketapangkab.go.id; 6. FACEBOOK: Disdukcapil Kabupaten Ketapang; 7. INSTAGRAM: disdukcapilketapang; 8. YOUTUBE: Disdukcapil Ketapang 9. SP4N-LAPOR. <p>B. Alur Penanganan Pengaduan:</p>  <pre> graph LR A([Pelapor Datang Langsung/Daring]) --> B([Verifikasi/Pencatatan Informasi dan Pengaduan]) B --> C([Tindak Lanjut Pelaporan]) C --> D([Pelapor Menerima Jawaban atau Hasil Penyelesaian]) </pre> <p>C. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 (tiga) jam; 2. Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 (lima) hari kerja; 3. Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 (empat belas) hari kerja; 4. Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 (enam puluh) hari kerja.

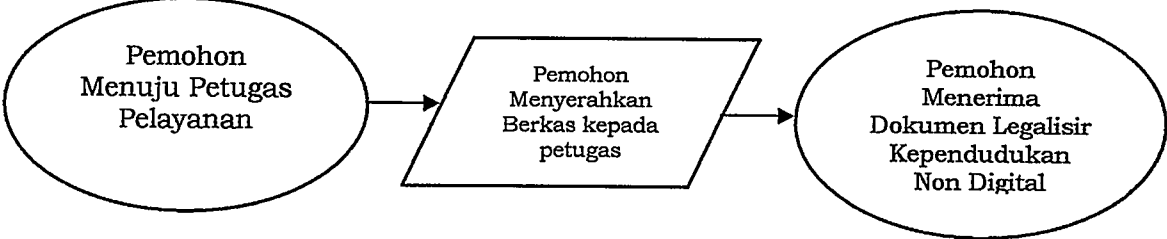
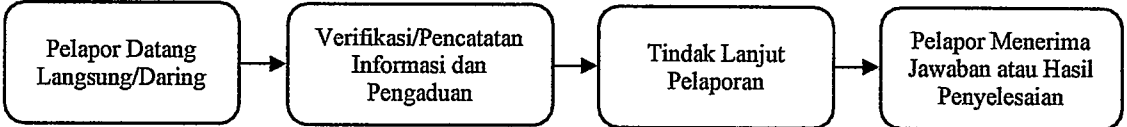
<i>Manufacturing</i>	
1.	Dasar Hukum
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2019 Tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 Tentang Perkawinan; 2. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 3. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku yang digunakan dalam Administrasi Kependudukan; 5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2022 Tentang Pencatatan Nama pada Dokumen Kependudukan; 6. Peraturan Daerah Kabupaten Ketapang Nomor 11 Tahun 2022 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan; 7. Peraturan Bupati Nomor 76 Tahun 2016 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Ketapang.
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang pelayanan, ruang tunggu, ruang laktasi, meja layanan pengaduan, ruang layanan informasi, pojok baca, area bermain anak; 2. Tempat parkir, mushola; 3. Printer, Wifi publik; 4. Kursi roda, wc disabilitas, ramp difabel.
3.	Kompetensi Pelaksana
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami tugas dan fungsi dalam penggunaan Aplikasi SIAK; 2. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan; 3. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab.
4.	Pengawasan Internal
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengawasan internal melekat dari atasan langsung; 2. Melaksanakan rapat internal per triwulan.
5.	Jumlah Pelaksana
	9 (sembilan) orang
6.	Jaminan Pelayanan
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan; 2. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan maka akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran tertulis dan seterusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran dan ketentuan yang berlaku.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi yang diberikan bersifat rahasia, dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; 2. Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasarana yang berlaku.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 4 (empat) kali dalam 1 (satu) tahun; 2. Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.

10. AKTA PENGESAHAN ANAK

Service Delivery	
1.	<p>Persyaratan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kutipan Akta Kelahiran; 2. Fotocopy Kutipan akta perkawinan orangtua; 3. Fotocopy KK dan KTP-el Wali/ Pemohon dan Saksi-saksi; 4. Mengisi surat pernyataan pengesahan anak bermaterai 10.000; 5. Untuk Perubahan Data Akta Pengesahan Anak dengan melampirkan Akta Asli, surat keterangan/bukti perubahan peristiwa kependudukan dan peristiwa penting dan KK Perubahan; 6. Untuk penggantian Akta yang hilang dengan menyerahkan fotocopy akta yang hilang dan Surat Keterangan Kehilangan dari Kepolisian untuk diterbitkan kutipan kedua akta pengesahan anak dan ditambahkan catatan pinggir; 7. Untuk penggantian akta yang rusak dengan melampirkan akta asli yang rusak dan fotocopy KK.
2.	<p>Sistem, Mekanisme Dan Prosedur</p>  <pre> graph LR A([Pemohon Mengambil Nomor Antrian]) --> B[/Pemohon Mengisi Surat Pernyataan dan Menyerahkan Berkas kepada Petugas/] B --> C([Pemohon Menerima Dokumen Kutipan Pengesahan Anak]) </pre> <p>Prosedur :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengambil nomor antrian; 2. Pemohon mengisi surat pernyataan bermaterai 10.000; 3. Menyerahkan dokumen kelengkapan persyaratan yang telah ditentukan; 4. Menerbitkan Kutipan Akta Pengesahan Anak beserta registernya; 5. Pemohon menerima Kutipan Akta Pengesahan Anak.
3.	<p>Jangka Waktu Penyelesaian</p> <p>1 (satu) hari kerja</p>
4.	<p>Biaya/Tarif</p> <p>Tidak ada biaya</p>
5.	<p>Produk Pelayanan</p> <p>Kutipan Akta Pengesahan Anak</p>
6.	<p>Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan</p> <p>A. Pengaduan dapat dilakukan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tatap muka langsung; 2. Kotak saran dan masukan; 3. NO WA: 0895323227585; 4. EMAIL: disdukcapil@ketapangkab.go.id; 5. WEBSITE: http://disdukcapil.ketapangkab.go.id; 6. FACEBOOK: Disdukcapil Kabupaten Ketapang; 7. INSTAGRAM: disdukcapilketapang; 8. YOUTUBE: Disdukcapil Ketapang 9. SP4N-LAPOR. <p>B. Alur Penanganan Pengaduan:</p>  <pre> graph LR A([Pelapor Datang Langsung/Daring]) --> B([Verifikasi/Pencatatan Informasi dan Pengaduan]) B --> C([Tindak Lanjut Pelaporan]) C --> D([Pelapor Menerima Jawaban atau Hasil Penyelesaian]) </pre> <p>C. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 (tiga) jam; 2. Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 (lima) hari kerja; 3. Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 (empat belas) hari kerja; 4. Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 (enam puluh) hari kerja.

<i>Manufacturing</i>	
1.	Dasar Hukum
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2019 Tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 Tentang Perkawinan; 2. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 3. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku yang digunakan dalam Administrasi Kependudukan; 5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2022 Tentang Pencatatan Nama pada Dokumen Kependudukan; 6. Peraturan Daerah Kabupaten Ketapang Nomor 11 Tahun 2022 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan; 7. Peraturan Bupati Nomor 76 Tahun 2016 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Ketapang.
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang pelayanan, ruang tunggu, ruang laktasi, meja layanan pengaduan, ruang layanan informasi, pojok baca, area bermain anak; 2. Tempat parkir, mushola; 3. Printer, Wifi publik; 4. Kursi roda, wc disabilitas, ramp difabel.
3.	Kompetensi Pelaksana
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami tugas dan fungsi dalam penggunaan Aplikasi SIAK; 2. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan; 3. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab.
4.	Pengawasan Internal
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengawasan internal melekat dari atasan langsung; 2. Melaksanakan rapat internal per triwulan.
5.	Jumlah Pelaksana
	9 (sembilan) orang
6.	Jaminan Pelayanan
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan; 2. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan maka akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran tertulis dan seterusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran dan ketentuan yang berlaku.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi yang diberikan bersifat rahasia, dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; 2. Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasarana yang berlaku.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 4 (empat) kali dalam 1 (satu) tahun; 2. Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.

11. LEGALISIR DOKUMEN KEPENDUDUKAN NON DIGITAL

<i>Service Delivery</i>	
1.	<p>Persyaratan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Fotocopy dokumen kependudukan Non Digital (KK, KTP-el, AKTA-AKTA Pencatatan Sipil); 2. Mengisi surat pernyataan jika akta berasal dari luar wilayah Kabupaten Ketapang bermaterai 10.000.
2.	<p>Sistem, Mekanisme Dan Prosedur</p> <div style="text-align: center;">  <pre> graph LR A([Pemohon Menuju Petugas Pelayanan]) --> B[/Pemohon Menyerahkan Berkas kepada petugas/] B --> C([Pemohon Menerima Dokumen Legalisir Kependudukan Non Digital]) </pre> </div> <p>Prosedur :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon menuju petugas pelayanan; 2. Pemohon menyerahkan berkas Kependudukan yang akan dilegalisir kepada petugas pelayanan; 3. Pemohon menerima Dokumen Legalisir Kependudukan Non Digital.
3.	<p>Jangka Waktu Penyelesaian</p> <p>60 (enam puluh) Menit</p>
4.	<p>Biaya/Tarif</p> <p>Tidak ada biaya</p>
5.	<p>Produk Pelayanan</p> <p>Legalisir Dokumen Kependudukan Non Digital</p>
6.	<p>Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan</p> <p>A. Pengaduan dapat dilakukan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tatap muka langsung; 2. Kotak saran dan masukan; 3. NO WA: 0895323227585; 4. EMAIL: disdukcapil@ketapangkab.go.id; 5. WEBSITE: http://disdukcapil.ketapangkab.go.id; 6. FACEBOOK: Disdukcapil Kabupaten Ketapang; 7. INSTAGRAM: disdukcapilketapang; 8. YOUTUBE: Disdukcapil Ketapang 9. SP4N-LAPOR. <p>B. Alur Penanganan Pengaduan:</p> <div style="text-align: center;">  <pre> graph LR A([Pelapor Datang Langsung/Daring]) --> B([Verifikasi/Pencatatan Informasi dan Pengaduan]) B --> C([Tindak Lanjut Pelaporan]) C --> D([Pelapor Menerima Jawaban atau Hasil Penyelesaian]) </pre> </div> <p>C. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 (tiga) jam; 2. Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 (lima) hari kerja; 3. Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 (empat belas) hari kerja; 4. Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 (enam puluh) hari kerja.
<i>Manufacturing</i>	
1.	<p>Dasar Hukum</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 3. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku yang digunakan dalam Administrasi Kependudukan;

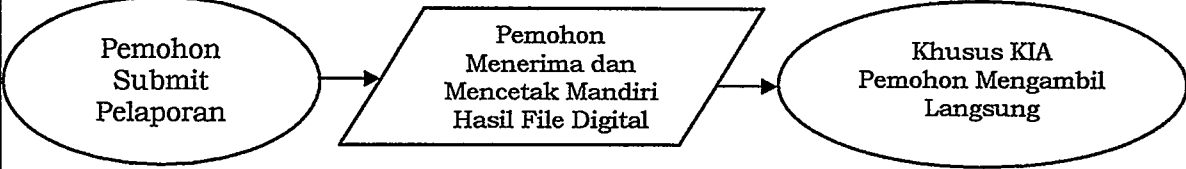
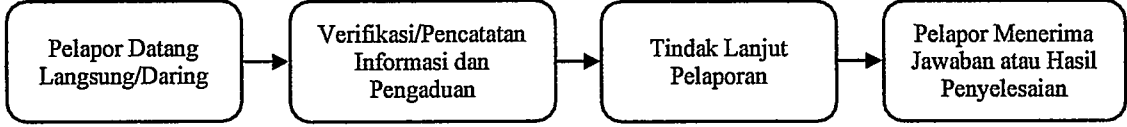
	<ol style="list-style-type: none">4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2022 Tentang Pencatatan Nama pada Dokumen Kependudukan;5. Peraturan Daerah Kabupaten Ketapang Nomor 11 Tahun 2022 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan;6. Peraturan Bupati Nomor 76 Tahun 2016 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Ketapang.
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas
	<ol style="list-style-type: none">1. Ruang pelayanan, ruang tunggu, ruang laktasi, meja layanan pengaduan, ruang layanan informasi, pojok baca, area bermain anak;2. Tempat parkir, mushola;3. Printer, Wifi publik;4. Kursi roda, wc disabilitas, ramp difabel.
3.	Kompetensi Pelaksana
	<ol style="list-style-type: none">1. Memahami tugas dan fungsi dalam penggunaan Aplikasi SIAK;2. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan;3. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab.
4.	Pengawasan Internal
	<ol style="list-style-type: none">1. Pengawasan internal melekat dari atasan langsung;2. Melaksanakan rapat internal per triwulan.
5.	Jumlah Pelaksana
	2 (dua) orang
6.	Jaminan Pelayanan
	<ol style="list-style-type: none">1. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan;2. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan maka akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran tertulis dan seterusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran dan ketentuan yang berlaku.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	<ol style="list-style-type: none">1. Informasi yang diberikan bersifat rahasia, dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan;2. Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasarana yang berlaku.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	<ol style="list-style-type: none">1. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 4 (empat) kali dalam 1 (satu) tahun;2. Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.

12. PEMBATALAN DOKUMEN KEPENDUDUKAN / PERISTIWA PENTING

Service Delivery	
1.	Persyaratan
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Salinan putusan pengadilan yang telah berkekuatan hukum tetap; 2. Kutipan Dokumen Kependudukan/Peristiwa Penting yang dibatalkan; 3. Fotocopy Dokumen Pendukung yang menguatkan Pembatalan; 4. Fotocopy/Asli Kartu Keluarga, KTP-el, Akta Capil/ dokumen peristiwa penting lainnya dan KIA; 5. Surat Pernyataan Tanggung Jawab Mutlak (SPTJM) bermaterai 10.000.
2.	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur
	<div style="text-align: center;"> <pre> graph LR A([Pemohon Menyampaikan Dokumen]) --> B([Pemohon Menerima Dokumen Hasil Pembatalan]) </pre> </div> <p>Prosedur :</p> <p>Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 108 Tahun 2019 Tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil pasal 38 (ayat 2) bahwa pembatalan dokumen pendaftaran penduduk dapat dilakukan dengan cara tanpa melalui pengadilan / <i>contrarius actus</i>. Asas <i>contrarius actus</i> adalah asas yang menyatakan Badan atau Pejabat Tata Usaha Negara yang menerbitkan keputusan Tata Usaha Negara (TUN) dengan sendirinya juga berwenang untuk membatalkannya.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon melaporkan hasil penetapan pengadilan dan/atau dokumen otentik yang tidak valid kepada Disdukcapil; 2. Verifikasi dan validasi terhadap laporan dan persyaratan dari pemohon; 3. Berita acara/surat keputusan berdasarkan hasil verifikasi dan validasi; 4. Pembatalan dokumen berdasarkan berita acara; 5. Pemohon Menerima Dokumen Hasil Pembatalan..
3.	Jangka Waktu Penyelesaian
	5 (lima) hari kerja
4.	Biaya/Tarif
	Tidak ada biaya
5.	Produk Pelayanan
	Surat Pembatalan Akta Pencatatan Sipil
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
	<p>A. Pengaduan dapat dilakukan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tatap muka langsung; 2. Kotak saran dan masukan; 3. NO WA: 0895323227585; 4. EMAIL: disdukcapil@ketapangkab.go.id; 5. WEBSITE: http://disdukcapil.ketapangkab.go.id; 6. FACEBOOK: Disdukcapil Kabupaten Ketapang; 7. INSTAGRAM: disdukcapilketapang; 8. YOUTUBE: Disdukcapil Ketapang 9. SP4N-LAPOR. <p>B. Alur Penanganan Pengaduan:</p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph LR A([Pelapor Datang Langsung/Daring]) --> B([Verifikasi/Pencatatan Informasi dan Pengaduan]) B --> C([Tindak Lanjut Pelaporan]) C --> D([Pelapor Menerima Jawaban atau Hasil Penyelesaian]) </pre> </div> <p>C. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 (tiga) Jam; 2. Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 (lima) hari kerja; 3. Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 (empat belas) hari kerja; 4. Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 (enam puluh) hari kerja.

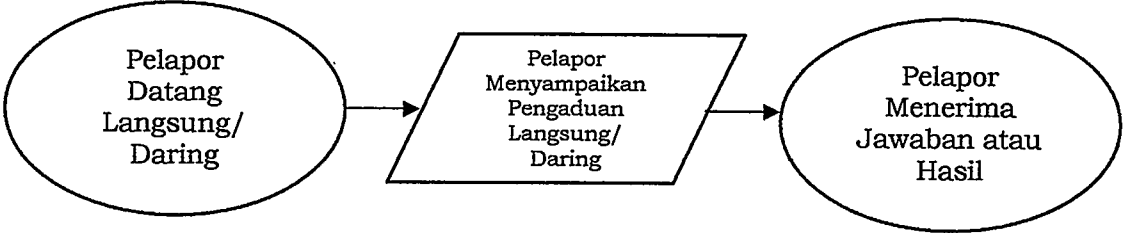
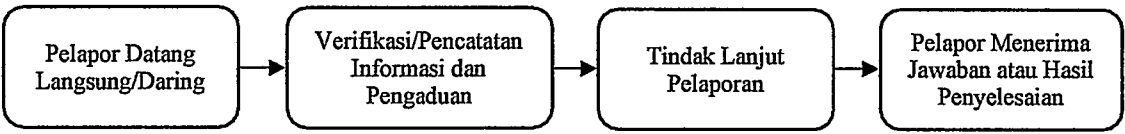
<i>Manufacturing</i>	
1.	Dasar Hukum
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 3. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku yang digunakan dalam Administrasi Kependudukan; 4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2022 Tentang Pencatatan Nama pada Dokumen Kependudukan; 5. Peraturan Daerah Kabupaten Ketapang Nomor 11 Tahun 2022 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan; 6. Peraturan Bupati Nomor 76 Tahun 2016 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Ketapang.
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang pelayanan, ruang tunggu, ruang laktasi, meja layanan pengaduan, ruang layanan informasi, pojok baca, area bermain anak; 2. Tempat parkir, mushola; 3. Printer, Wifi publik; 4. Kursi roda, wc disabilitas, ramp difabel.
3.	Kompetensi Pelaksana
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami tugas dan fungsi dalam penggunaan Aplikasi SIAK; 2. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan; 3. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab.
4.	Pengawasan Internal
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengawasan internal melekat dari atasan langsung; 2. Melaksanakan rapat internal per triwulan.
5.	Jumlah Pelaksana
	Staf Administrasi
6.	Jaminan Pelayanan
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan; 2. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan maka akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran tertulis dan seterusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran dan ketentuan yang berlaku.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi yang diberikan bersifat rahasia, dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; 2. Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasarana yang berlaku.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 4 (empat) kali dalam 1 (satu) tahun; 2. Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.

13. PELAYANAN ONLINE DOKUMEN KEPENDUDUKAN

Service Delivery	
1.	Persyaratan
	Foto Berkas persyaratan dokumen kependudukan (d disesuaikan dengan jenis layanan yang diajukan).
2.	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur
	 <p>Prosedur :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon menyiapkan dokumen pendukung/persyaratan dengan memfoto atau menscan berkas persyaratan; 2. Mengunggah dokumen melalui Aplikasi AleAle; 3. Menerbitkan Kartu Keluarga, KIA, Akta Pencatatan Sipil dan Surat Pindah ; 4. Pemohon menerima dan mencetak mandiri hasil file digital; 5. Untuk KIA Pemohon mengambil langsung di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ketapang.
3.	Jangka Waktu Penyelesaian
	1 (satu) sampai dengan 2 (dua) hari
4.	Biaya/Tarif
	Tidak ada biaya
5.	Produk Pelayanan
	Dokumen kependudukan (KK, KIA, Akta-Akta Pencatatan Sipil, Surat Pindah)
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
	<p>A. Pengaduan dapat dilakukan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tatap muka langsung; 2. Kotak saran dan masukan; 3. NO WA: 0895323227585; 4. EMAIL: disdukcakil@ketapangkab.go.id; 5. WEBSITE: http://disdukcakil.ketapangkab.go.id; 6. FACEBOOK: Disdukcakil Kabupaten Ketapang; 7. INSTAGRAM: disdukcakilketapang; 8. YOUTUBE: Disdukcakil Ketapang 9. SP4N-LAPOR. <p>B. Alur Penanganan Pengaduan:</p>  <p>C. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 (tiga) jam; 2. Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 (lima) hari kerja; 3. Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 (empat belas) hari kerja; 4. Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 (enam puluh) hari kerja.

<i>Manufacturing</i>	
1.	Dasar Hukum
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring. 3. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku yang digunakan dalam Administrasi Kependudukan; 5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2022 Tentang Pencatatan Nama pada Dokumen Kependudukan; 6. Peraturan Daerah Kabupaten Ketapang Nomor 11 Tahun 2022 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan; 7. Peraturan Bupati Nomor 76 Tahun 2016 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Ketapang.
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang pelayanan, ruang tunggu, ruang laktasi, meja layanan pengaduan, ruang layanan informasi, pojok baca, area bermain anak; 2. Tempat parkir, mushola; 3. Printer, Wifi publik; 4. Kursi roda, wc disabilitas, ramp difabel.
3.	Kompetensi Pelaksana
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami tugas dan fungsi dalam penggunaan Aplikasi SIAK; 2. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan; 3. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab.
4.	Pengawasan Internal
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengawasan internal melekat dari atasan langsung; 2. Melaksanakan rapat internal per triwulan.
5.	Jumlah Pelaksana
	Petugas Pelayanan: 1 (satu) orang Operator SIAK: 9 (Sembilan) orang
6.	Jaminan Pelayanan
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan; 2. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan maka akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran tertulis dan seterusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran dan ketentuan yang berlaku.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi yang diberikan bersifat rahasia, dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; 2. Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasarana yang berlaku.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 4 (empat) kali dalam 1 (satu) tahun; 2. Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.

14. PELAYANAN PENGADUAN SECARA LANGSUNG DAN ONLINE

Service Delivery	
1.	Persyaratan
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identitas masyarakat yang menyampaikan pengaduan baik secara langsung maupun daring; 2. Melampirkan berkas / Foto dokumen pengaduan.
2.	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur
	 <p>Prosedur :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pelapor datang langsung/ daring; 2. Pelapor menyampaikan pengaduan ke Dinas Dukcapil atau melalui layanan daring (WhatsApp, Instagram, Facebook, Website); 3. Pelapor menerima Jawaban atau Hasil penyelesaian yang telah ditindaklanjuti.
3.	Jangka Waktu Penyelesaian
	1 (satu) sampai dengan 2 (dua) hari
4.	Biaya/Tarif
	Tidak ada biaya
5.	Produk Pelayanan
	Hasil Tindak Lanjut penyelesaian pengaduan
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
	<p>A. Pengaduan dapat dilakukan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tatap muka langsung; 2. Kotak saran dan masukan; 3. NO WA: 0895323227585; 4. EMAIL: disdukcapil@ketapangkab.go.id; 5. WEBSITE: http://disdukcapil.ketapangkab.go.id; 6. FACEBOOK: Disdukcapil Kabupaten Ketapang; 7. INSTAGRAM: disdukcapilketapang; 8. YOUTUBE: Disdukcapil Ketapang 9. SP4N-LAPOR. <p>B. Alur Penanganan Pengaduan:</p>  <p>C. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 (tiga) jam; 2. Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 (lima) hari kerja; 3. Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 (empat belas) hari kerja; 4. Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 (enam puluh) hari kerja.

<i>Manufacturing</i>	
1.	Dasar Hukum
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik; 2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring; 3. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku yang digunakan dalam Administrasi Kependudukan; 5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2022 Tentang Pencatatan Nama pada Dokumen Kependudukan; 6. Peraturan Daerah Kabupaten Ketapang Nomor 11 Tahun 2022 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan; 7. Peraturan Bupati Nomor 76 Tahun 2016 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Ketapang.
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang pelayanan, ruang tunggu, ruang laktasi, meja layanan pengaduan, ruang layanan informasi, pojok baca, area bermain anak; 2. Tempat parkir, mushola; 3. Printer, Wifi publik; 4. Kursi roda, wc disabilitas, ramp difabel.
3.	Kompetensi Pelaksana
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami tugas dan fungsi dalam penggunaan Aplikasi SIAK; 2. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan; 3. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab.
4.	Pengawasan Internal
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengawasan internal melekat dari atasan langsung; 2. Melaksanakan rapat internal per triwulan.
5.	Jumlah Pelaksana
	Admin pengelola pengaduan: 2 (dua) orang
6.	Jaminan Pelayanan
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan; 2. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan maka akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran tertulis dan seterusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran dan ketentuan yang berlaku.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi yang diberikan bersifat rahasia, dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; 2. Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasarana yang berlaku.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 4 (empat) kali dalam 1 (satu) tahun; 2. Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.

BUPATI KETAPANG,

TTD

MARTIN RANTAN

Salinan Sesuai Dengan Aslinya
Kepala Bagian Hukum
α Setda Kabupaten Ketapang,



MINTARIA, SH, MH
Pembina Tingkat I

NIP. 19700703 199903 1 007