



PEMERINTAH KABUPATEN BANGGAI LAUT
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
Jln. Jogugu Zakaria Banggai Kode Pos 94791 e-mail : dukcapilbalut@gmail.com
SULAWESI TENGAH

KEPUTUSAN KEPALA DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BANGGAI LAUT
NOMOR : 470/01.157/DISDUKCAPIL/V/2024
TENTANG
STANDAR PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN BANGGAI LAUT

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL,

Menimbang : a. bahwa dalam rangka pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan, sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik yang profesional, transparan dan akuntabelguna mewujudkan pemerintahan yang baik terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun, menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan;

b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a serta untuk kelancaran peningkatan pelayanan kepada masyarakat, maka perlu menetapkan Standar Pelayanan Dokumen Kependudukan dengan Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan (Lembaran Negara Tahun 2006 Nomor 80, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4736) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan (Lembaran Negara Tahun 2013 Nomor 232, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5475);

2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

3. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2013 tentang Pembentukan Kabupaten Banggai Laut di Propinsi Sulawesi Tengah (Lembaran Negara Tahun 2013 Nomor 20, Tambahan lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5398);
4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 102 Tahun 2012;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan;
8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;
9. Peraturan Daerah Kabupaten Banggai Laut 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Banggai Laut;
10. Peraturan Bupati Banggai Laut Nomor 39 Tahun 2017 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banggai Laut.

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA DINAS TENTANG STANDAR PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL.

- KESATU : Menetapkan Standar Pelayanan Administrasi Kependudukan, dengan rincian sebagaimana tercantum dalam lampiran Keputusan ini.
- KEDUA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU, wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, para pengawas/Pembina dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- KETIGA : Evaluasi dan perubahan dalam penetapan dan penerapan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU dilaksanakan setahun sekali atau sesuai kebutuhan mengacu pada ketentuan peraturan perundang-undangan.
- KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila di kemudian hari terdapat perubahan akan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya

Ditetapkan di : Banggai

Pada tanggal : 27 Mei 2024

**Plt. KEPALA DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN BANGGAI LAUT**



**SUNARTO SULULING, SH
NIP. 19690424 199211 1 001**

Tembusan :

1. Bupati Banggai Laut;
2. Inspektur Inspektorat Kab. Banggai Laut;
3. Arsip.

Lampiran : Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan
Pencatatan Sipil Kabupaten Banggai Laut.
Tentang : Penetapan Standar Pelayanan Administrasi
Kependudukan Kabupaten Banggai Laut
Nomor : 470//SS /Disdukcapil/2024
Tanggal : Mei 2024

STANDAR PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN KABUPATEN BANGGAI LAUT

1. PELAYANAN PENERBITAN KARTU KELUARGA (KK) WNI

a. Komponen Standar terkait dengan proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	<p>1) Penerbitan KK baru untuk Penduduk WNI dilakukan setelah memenuhi persyaratan sebagai berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Foto Copy Buku Nikah/Kutipan Akta Perkawinan atau Kutipan Akta Perceraian; b. Surat Keterangan Pindah/Surat Keterangan Pindah Datang bagi Penduduk yang pindah dalam wilayah NKRI; c. Surat Keterangan Pindah Luar Negeri yang diterbitkan oleh Disdukcapil-Kabupaten/ Kota bagi WNI yang datang dari luar wilayah NKRI karena pindah; d. Surat Keterangan Pengganti Tanda Identitas bagi Penduduk Rentan Administrasi Kependudukan; e. 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; f. Biodata Penduduk. <p>2) Penerbitan KK karena perubahan data dilakukan setelah memenuhi persyaratan sebagai berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. KK lama; b. Surat Keterangan/bukti perubahan Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting; <p>3) Penerbitan KK karena hilang atau rusak bagi penduduk WNI dilakukan setelah memenuhi persyaratan sebagai berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. KTP-el
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> a. Pemohon melapor ke <i>Front Office</i> dan diberikan <i>Formullir</i> b. Pemohon mengisi dan Menandatangani Formulir Biodata serta menyerahkannya dengan melampirkan persyaratan kepada petugas; c. Petugas menerima dan memverifikasi Formulir dan persyaratan serta mencatat permohonan dalam buku registrasi; d. Petugas memproses KK (input data);

		<ul style="list-style-type: none"> e. Verifikasi oleh verifikator; f. Kepala Dinas memproses penandatanganan KK dengan TTE; g. Petugas mencetak KK; h. Petugas membuat tanda terima dan menyerahkan KK kepada Pemohon (FO); i. Pemohon menandatangani tanda terima dan menerima KK.
3.	Jangka waktu penyelesaian	1 (satu) Hari Kerja
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5.	Produk Pelayanan	Kartu Keluarga (KK)
6.	Penanganan aduan, saran dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> 1. Kotak saran 2. Telpon/WA <p>Mekanisme penanganan pengaduan, saran dan masukan dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut :</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Cek di tempat 2. Koordinasi internal 3. Koordinasi eksternal 4. Tindak lanjut dan solusi permasalahan

b. Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*Manufacturing*)

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan); b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; c. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2013 tentang Pembentukan Kabupaten Banggai Laut di Propinsi Sulawesi Tengah; d. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; e. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 102 Tahun 2012; f. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; g. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan; h. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96

		<p>Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</p> <p>i. Peraturan Daerah Kabupaten Banggai Laut Nomor 3 Tahun 2017 Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banggai Laut;</p> <p>j. Peraturan Bupati Banggai Laut Nomor 39 Tahun 2017 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banggai Laut.</p>
2.	Sarana Prasarana/Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang kerja 2. Ruang tunggu 3. <i>Front Office</i> (meja Informasi, pengaduan, dan penerimaan berkas) 4. <i>Back Office</i> (Tempat Pengolahan Data Administrasi Kependudukan) 5. Seperangkat Komputer 6. Printer 7. ATK 8. Jaringan Internet 9. Aplikasi SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan)
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> a. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi; b. Memahami aplikasi SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan); c. Bersikap sopan, ramah dan komunikatif; d. Disiplin dan taat waktu pelayanan; e. Memahami peraturan perundang-undangan.
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Analis Kebijakan Ahli Muda 2. Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk 3. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
5.	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Front Office</i> (2 Orang) 2. <i>Back Office</i> (4 Orang)
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan Standar Pelayanan 2. Adanya kode etik pegawai 3. Tidak ada diskriminasi pelayanan terhadap pemohon
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Kartu Keluarga (KK) yang dicetak dijamin standar keasliannya. Apabila KK telah jadi namun belum diambil oleh pemohon, maka akan disimpan di Loker pengambilan sampai pemohon mengambilnya dan jika dalam berkas permohonan terdapat no. telpon maka pemohon akan dihubungi lewat sambungan telpon.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Rapat koordinasi internal rutin setiap bulan terkait Pelayanan

2. STANDAR PELAYANAN PERMOHONAN PENERBITAN KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK (KTP-el) WNI

- a. Komponen Standar terkait dengan proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

No.	Komponen	Uraian
-----	----------	--------

1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1) Penerbitan KTP-el baru untuk Penduduk WNI dilakukan setelah memenuhi persyaratan sebagai berikut: <ol style="list-style-type: none"> a. Telah berusia 17 tahun, sudah kawin atau pernah kawin; b. Foto copy KK; 2) Penerbitan KTP-el karena Pindah Datang bagi Penduduk WNI harus memenuhi persyaratan: <ol style="list-style-type: none"> a. Foto copy KK. 3) Penerbitan KTP-el karena Perubahan Data bagi Penduduk WNI harus memenuhi persyaratan: <ol style="list-style-type: none"> a. Foto copy KK; b. KTP-el lama; 4) Penerbitan KTP-el karena Hilang atau Rusak bagi Penduduk WNI harus memenuhi persyaratan: <ol style="list-style-type: none"> a. Surat Keterangan Hilang dari Kepolisian; b. KTP-el yang rusak;
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1) Pemohon melapor ke Petugas Front Office; 2) Petugas Front Office mengarahkan ke ruang perekaman; 3) Petugas Perekaman melakukan proses perekaman; 4) Untuk Perekaman Baru, Pemohon dapat menunggu hasil selama 1 jam untuk lanjut pada pencetakan KTP; 5) Pemohon yang mengganti KTP-el baik hilang/rusak/dll langsung menuju loket pencetakan KTP-el untuk dicetak dokumen KTP-el dengan waktu penyelesaian 15 Menit.
3.	Jangka waktu penyelesaian	1 (satu) hari kerja
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5.	Produk Pelayanan	Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el)
6.	Penanganan aduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak saran 2. Tlp/WA Mekanisme penanganan pengaduan, saran dan masukandilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut : <ol style="list-style-type: none"> 1. Cek di tempat 2. Koordinasi internal 3. Koordinasi eksternal 4. Tindak lanjut dan solusi permasalahan

b. Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*Manufacturing*)

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan); b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; c. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2013 tentang Pembentukan

		<p>Kabupaten Banggai Laut di Propinsi Sulawesi Tengah;</p> <p>d. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;</p> <p>e. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 102 Tahun 2012;</p> <p>f. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</p> <p>g. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan;</p> <p>h. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</p> <p>i. Peraturan Daerah Kabupaten Banggai Laut Nomor 3 Tahun 2017 Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banggai Laut;</p> <p>j. Peraturan Bupati Banggai Laut Nomor 39 Tahun 2017 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banggai Laut.</p>
2.	Sarana Prasarana/Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang kerja 2. Ruang tunggu 3. <i>Front Office</i> (meja Informasi, pengaduan, dan penerimaan berkas) 4. <i>Back Office</i> (Tempat Pengolahan Data Administrasi Kependudukan) 5. Seperangkat Komputer 6. Printer 7. ATK 8. Jaringan Internet 9. Aplikasi SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan) 10. Seperangkat alat perekaman KTP-el
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> a. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi; b. Memahami aplikasi SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan); c. Bersikap sopan, ramah dan komunikatif; d. Disiplin dan taat waktu pelayanan; e. Memahami peraturan perundang-undangan
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> a. Analis Kebijakan Ahli Muda b. Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk c. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
5.	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Front Office</i> (2 Orang) 2. <i>Back Office</i> (2 Orang)
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan Standar Pelayanan

		2. Adanya kode etik pegawai 3. Tidak ada diskriminasi pelayanan terhadap pemohon
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Permohonan Penerbitan KTP-el ditindaklanjuti ke operator untuk proses penerbitannya dan KTP-el diserahkan kepada pemohon dalam jangka waktu 1 hari kerja sejak permohonan diajukan.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Rapat koordinasi internal rutin setiap bulan terkait pelayanan

3. STANDAR PELAYANAN IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL (IKD)

a. Komponen Standar terkait dengan proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Telah Melakukan Perekaman KTP-el 2. Telah Menginstal Aplikasi Identitas Kependudukan Digital
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon Mengambil Nomor Antrian 2. Pemohon melapor ke Petugas Front Office; 3. Petugas Front Office mengarahkan ke ruang perekaman; 4. Pemohon Mengisi data pada Aplikasi IKD dan Melakukan Pengambilan Gambar (Selfie) 5. Petugas Melakukan Scan Barcode ke Aplikasi SIAK 6. Melakukan Aktivasi Melalui Email yang masuk ke Akun Pemohon
3.	Jangka waktu penyelesaian	1 (satu) hari kerja
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5.	Produk Pelayanan	Identitas Kependudukan Digital.
6.	Penanganan aduan, saran dan masukan	1. Kotak saran 2. Tlp/WA Mekanisme penanganan pengaduan, saran dan masukandilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut : 1. Cek di tempat 2. Koordinasi internal 3. Koordinasi eksternal 4. Tindak lanjut dan solusi permasalahan

b. Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi. (*Manufacturing*)

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan); b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; c. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2013 tentang Pembentukan Kabupaten Banggai Laut di Propinsi Sulawesi Tengah;

		<p>d. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;</p> <p>e. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 102 Tahun 2012;</p> <p>f. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</p> <p>g. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan;</p> <p>h. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</p> <p>i. Peraturan Daerah Kabupaten Banggai Laut Nomor 3 Tahun 2017 Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banggai Laut;</p> <p>j. Peraturan Bupati Banggai Laut Nomor 39 Tahun 2017 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banggai Laut.</p>
2.	Sarana Prasarana/Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang kerja 2. Ruang tunggu 3. <i>Front Office</i> (meja Informasi, pengaduan, dan penerimaan berkas) 4. <i>Back Office</i> (Tempat Pengolahan Data Administrasi Kependudukan) 5. Seperangkat Komputer 6. Printer 7. ATK 8. Jaringan Internet 9. Aplikasi SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan) 10. Seperangkat alat perekaman KTP-el
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> a. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi; b. Memahami aplikasi SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan); c. Bersikap sopan, ramah dan komunikatif; d. Disiplin dan taat waktu pelayanan; e. Memahami peraturan perundang-undangan
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> a. Analis Kebijakan Ahli Muda b. Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk c. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
5.	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> a. <i>Front Office</i> (2 Orang) b. <i>Back Office</i> (2 Orang)
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> a. Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan Standar Pelayanan b. Adanya kode etik pegawai

		c. Tidak ada diskriminasi pelayanan terhadap pemohon
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Permohonan Penerbitan KTPel ditindaklanjuti ke operator untuk proses penerbitannya dan KTP-el diserahkan kepada pemohon dalam jangka waktu 1 hari kerja sejak permohonan diajukan.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Rapat koordinasi internal rutin setiap bulan terkait pelayanan

4. STANDAR PELAYANAN PERMOHONAN PENERBITAN KARTU IDENTITAS ANAK (KIA) WNI

a. Komponen Standar terkait dengan proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1) Penerbitan KIA baru untuk anak kurang dari 5 tahun dilakukan setelah memenuhi persyaratan sebagai berikut: <ol style="list-style-type: none"> a. Foto copy Kutipan Akta Kelahiran; b. Foto copy KK Orang Tua/Wali; 2) Penerbitan KIA baru untuk anak usia 5 tahun s/d 17 tahun kurang 1 hari dilakukan setelah memenuhi persyaratan sebagai berikut: <ol style="list-style-type: none"> a. Foto copy Kutipan Akta Kelahiran; b. Foto copy KK Orang Tua/Wali; c. Pas photo Anak berwarna Ukuran 3x4 sebanyak 2 Lembar dengan ketentuan sebagai berikut: <ol style="list-style-type: none"> 1. Latar biru untuk tahun kelahiran genap; 2. Latar merah untuk tahun kelahiran ganjil. 3) Penerbitan KIA karena Pindah Datang bagi Penduduk WNI harus memenuhi persyaratan: <ol style="list-style-type: none"> a. Foto copy Kutipan Akta Kelahiran; b. Foto copy KK Orang Tua/Wali; c. KIA daerah asal 4) Penerbitan KIA karena Hilang atau Rusak bagi Penduduk WNI harus memenuhi persyaratan: <ol style="list-style-type: none"> a. KIA yang rusak; b. Foto copy KK Orang Tua/Wali; c. Foto copy Kutipan Akta Kelahiran;
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> a. Pemohon mengambil nomor antrian; b. Pemohon mengisi dan Menandatangani Formulir serta menyerahkannya dengan melampirkan persyaratan kepada petugas; c. Petugas menerima, dan memverifikasi formulir dan persyaratan serta mencatatat permohonan dalam buku registrasi (FO); d. Petugas membuat tanda bukti Permohonan Penerbitan KIA dan menyerahkannya kepada Pemohon (FO); e. Pemohon menerima tanda bukti Permohonan Penerbitan KIA
3.	Jangka waktu penyelesaian	1 (satu) hari kerja
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5.	Produk Pelayanan	Surat Keterangan Permohonan Penerbitan KIA

6.	Penanganan aduan, saran dan masukan	1. Kotak saran 2. Tlp/WA : Mekanisme penanganan pengaduan, saran dan masukan dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut : 1. Cek di tempat 2. Koordinasi internal 3. Koordinasi eksternal 4. Tindak lanjut dan solusi permasalahan
----	-------------------------------------	---

b. Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*Manufacturing*)

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan); b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; c. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2013 tentang Pembentukan Kabupaten Banggai Laut di Propinsi Sulawesi Tengah; d. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; e. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 102 Tahun 2012; f. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; g. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan; h. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; i. Peraturan Daerah Kabupaten Banggai Laut Nomor 3 Tahun 2017 Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banggai Laut; j. Peraturan Bupati Banggai Laut Nomor 39 Tahun 2017 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banggai Laut.
2.	Sarana	1. Ruang kerja

	Prasarana/Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 2. Ruang tunggu 3. <i>Front Office</i> (meja Informasi, pengaduan, dan penerimaan berkas) 4. <i>Back Office</i> (Tempat Pengolahan Data Administrasi Kependudukan) 5. Seperangkat Komputer 6. Printer 7. ATK 8. Jaringan Internet 9. Aplikasi SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan)
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> a. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi; b. Memahami aplikasi SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan); c. Bersikap sopan, ramah dan komunikatif; d. Disiplin dan taat waktu pelayanan; e. Memahami peraturan perundang-undangan
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Analis Kebijakan Ahli Muda 2. Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk 3. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
5.	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Front Office</i> (2 Orang) 2. <i>Back Office</i> (2 Orang)
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan Standar Pelayanan 2. Adanya kode etik pegawai 3. Tidak ada diskriminasi pelayanan terhadap pemohon
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Permohonan Penerbitan KIA ditindak lanjuti ke operator untuk proses penerbitannya dan KIA diserahkan kepada pemohon dalam jangka waktu 1 hari kerja sejak permohonan diajukan.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Rapat koordinasi internal rutin setiap bulan terkait pelayanan

5. STANDAR PELAYANAN PENERBITAN SURAT KETERANGAN PINDAH WNI (SKPWN) KELUAR KABUPATEN BANGGAI LAUT

a. Komponen Standar terkait dengan proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> a. KK; b. KTP-el; c. Mengisi Formulir F1.03
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> a. Pemohon mengambil nomor antrian; b. Pemohon melapor ke Petugas <i>Front Office</i> (FO) dan diberikan formulir; c. Pemohon mengisi dan menandatangani Formulir Biodata serta menyerahkannya dengan melampirkan persyaratan kepada Petugas; d. Petugas FO menerima, dan memverifikasi Formulir dan persyaratan serta mencatat permohonan dalam buku registrasi; e. Petugas BO memproses SKPWN (input data); f. Kepala Dinas memproses penandatanganan SKPWN dengan TTE;

		<p>g. Petugas BO mencetak SKPWNI;</p> <p>h. Petugas BO mencetak KK (Jika ada Kepala/anggota keluarga tidak pindah);</p> <p>i. Petugas FO membuat tanda terima dan menyerahkan SKPWNI dan KK kepada Pemohon;</p> <p>j. Pemohon menandatangani tanda terima dan menerima SKPWNI dan KK</p>
3.	Jangka waktu penyelesaian	1 (satu) Hari Kerja
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5.	Produk Pelayanan	SKPWNI dan KK
6.	Penanganan aduan, saran dan masukan	<p>1. Kotak saran</p> <p>2. Tlp/WA :</p> <p>Mekanisme penanganan pengaduan, saran dan masukan dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut :</p> <p>1. Cek di tempat</p> <p>2. Koordinasi internal</p> <p>3. Koordinasi eksternal</p> <p>4. Tindak lanjut dan solusi permasalahan</p>

b. Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*Manufacturing*)

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<p>a. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan);</p> <p>b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</p> <p>c. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2013 tentang Pembentukan Kabupaten Banggai Laut di Propinsi Sulawesi Tengah;</p> <p>d. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;</p> <p>e. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 102 Tahun 2012;</p> <p>f. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</p> <p>g. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan;</p> <p>h. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang</p>

		<p>Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</p> <p>i. Peraturan Daerah Kabupaten Banggai Laut Nomor 3 Tahun 2017 Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banggai Laut;</p> <p>j. Peraturan Bupati Banggai Laut Nomor 39 Tahun 2017 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banggai Laut.</p>
2.	Sarana Prasarana/Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang kerja 2. Ruang tunggu 3. <i>Front Office</i> (meja Informasi, pengaduan, dan penerimaan berkas) 4. <i>Back Office</i> (Tempat Pengolahan Data Administrasi Kependudukan) 5. Seperangkat Komputer 6. Printer 7. ATK 8. Jaringan Internet 9. Aplikasi SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan)
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> a. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi; b. Memahami aplikasi SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan); c. Bersikap sopan, ramah dan komunikatif; d. Disiplin dan taat waktu pelayanan; e. Memahami peraturan perundang-undangan
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Analisa Kebijakan Ahli Muda 2. Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk 3. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
5.	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Front Office</i> (2 Orang) 2. <i>Back Office</i> (2 Orang)
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan Standar Pelayanan 2. Adanya kode etik pegawai 3. Tidak ada diskriminasi pelayanan terhadap pemohon
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	SKPWN dan KK dicetak (diterbitkan) dijamin standar keasliannya. Apabila SKPWN dan KK telah jadi namun belum diambil oleh pemohon, maka akan disimpan di Loker Pengambilan sampai pemohon mengambilnya dan jika dalam berkas permohonan terdapat no. telpon maka pemohon akan dihubungi lewat sambungan telpon.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Rapat koordinasi internal rutin setiap bulan terkait pelayanan

6. STANDAR PELAYANAN PENCATATAN KELAHIRAN WNI

a. Komponen Standar terkait dengan proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Surat Keterangan Kelahiran dari Rumah Sakit/Puskesmas/Bidan/ Penolong kelahiran atau SPTJM; b. Buku Nikah / Kutipan Akta Perkawinan atau SPTJM c. Foto copy KK Orang Tua; d. KTP-el Orang Tua; e. Berita acara dari Kepolisian (bagi anak yang tidak diketahui asal usulnya/keberadaan orang tuanya).
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> a. Pemohon mengambil nomor antrian b. Pemohon mengisi dan Menandatangani Formulir pelaporan serta menyerahkannya dengan melampirkan persyaratan kepada petugas; c. Petugas (FO) menerima, dan memverifikasi Formulir dan persyaratan serta mencatatat permohonan dalam buku registrasi; d. Petugas (BO) memproses pencatatan Kelahiran (input data); e. Kepala Dinas memproses penandatanganan Register dan Kutipan Akta Kelahiran dengan TTE; f. Petugas (BO) mencetak Register dan Kutipan Akta Kelahiran; g. Petugas (FO) membuat tanda terima dan menyerahkan Kutipan Akta Kelahiran kepada Pemohon; h. Pemohon menandatangani Register Akta Kelahiran dan menandatangani tanda terima serta menerima kutipan akta Kelahiran.
3.	Jangka waktu penyelesaian	1 (satu) Hari Kerja
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5.	Produk Pelayanan	Kutipan Akta Kelahiran
6.	Penanganan aduan, saran dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> 1. Kotak saran 2. Tlp /WA <p>Mekanisme penanganan pengaduan, saran dan masukan dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut :</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Cek di tempat 2. Koordinasi internal 3. Koordinasi eksternal 4. Tindak lanjut dan solusi permasalahan

b. Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*Manufacturing*)

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan);

		<ul style="list-style-type: none"> b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; c. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2013 tentang Pembentukan Kabupaten Banggai Laut di Propinsi Sulawesi Tengah; d. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah tentang Pemerintahan Daerah; e. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 102 Tahun 2012; f. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; g. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan; h. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; i. Peraturan Daerah Kabupaten Banggai Laut Nomor 3 Tahun 2017 Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banggai Laut; j. Peraturan Bupati Banggai Laut Nomor 39 Tahun 2017 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banggai Laut.
2.	Sarana Prasarana/Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> 1. Ruang kerja 2. Ruang tunggu 3. <i>Front Office</i> (meja Informasi, pengaduan, dan penerimaan berkas) 4. <i>Back Office</i> (Tempat Pengolahan Data Administrasi Kependudukan) 5. Seperangkat Komputer 6. Printer 7. ATK 8. Jaringan Internet 9. Aplikasi SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan)
3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi; b. Memahami aplikasi SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan); c. Bersikap sopan, ramah dan komunikatif; d. Disiplin dan taat waktu pelayanan; e. Memahami peraturan perundang-undangan
4.	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> 1. Analis Kebijakan Ahli Muda 2. Kepala Bidang Pencatatan Sipil 3. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
5.	Jumlah Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> 1. <i>Front Office</i> (2 Orang) 2. <i>Back Office</i> (2 Orang)

6.	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan Standar Pelayanan 2. Adanya kode etik pegawai 3. Tidak ada diskriminasi pelayanan terhadap pemohon
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Kutipan Akta Kelahiran dicetak (diterbitkan) dijamin standar keasliannya. Apabila Kutipan Akta Kelahiran telah jadi namun belum diambil oleh pemohon, maka akan disimpan di Bagian Pengambilan sampai pemohon mengambilnya dan jika dalam berkas permohonan terdapat no. telpon maka pemohon akan dihubungi lewat sambungan telpon.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Rapat koordinasi internal rutin setiap bulan terkait pelayanan

7. STANDAR PELAYANAN PENCATATAN AKTA PERKAWINAN

a. Komponen Standar terkait dengan proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	a. Surat Keterangan dari Pemuka Agama b. Fotocopy Kutipan Akte Kelahiran c. Fotokopy KTP/KK d. 2 Orang Saksi e. Fotocopy Kutipan Akta Kelahiran Anak yang akan di sahkan f. Fotocopy Akta Perceraian/Kematian jika ybs telah pernah Kawin g. Izin dari Komandan bagi Anggota TNI/POLRI h. Perjanjian Perkawinan
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	a. Pemohon mengambil nomor antrian b. Pemohon mengisi dan Menandatangani Formulir pelaporan serta menyerahkannya dengan melampirkan persyaratan kepada petugas; c. Petugas (FO) menerima, dan memverikasi Formulir dan persyaratan serta mencatat permohonan dalam buku registrasi; d. Petugas (BO) memproses pencatatan Kelahiran (input data); e. Kepala Dinas memproses penandatanganan Register dan Kutipan Akta Perkawinan dengan TTE; f. Petugas (BO) mencetak Register dan Kutipan Akta Perkawinan g. Petugas (FO) membuat tanda terima dan menyerahkan Kutipan Akta Kelahiran kepada Pemohon h. Pemohon menandatangani Register Akta Perkawinan dan menandatangani tanda terima serta menerima kutipan akta Perkawinan.
3.	Jangka waktu penyelesaian	1 (satu) Hari Kerja
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5.	Produk Pelayanan	Kutipan Akta Perkawinan

6.	Penanganan aduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak saran 2. Tlp /WA <p>Mekanisme penanganan pengaduan, saran dan masukan dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Cek di tempat 2. Koordinasi internal 3. Koordinasi eksternal 4. Tindak lanjut dan solusi permasalahan
----	-------------------------------------	---

b. Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (Manufacturing)

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan) b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; c. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2013 tentang Pembentukan Kabupaten Banggai Laut di Propinsi Sulawesi Tengah; d. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah tentang Pemerintahan Daerah; e. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 102 Tahun 2012; f. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; g. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan; h. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; i. Peraturan Daerah Kabupaten Banggai Laut Nomor 3 Tahun 2017 Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banggai Laut; j. Peraturan Bupati Banggai Laut Nomor 39 Tahun 2017 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banggai Laut.
2.	Sarana Prasarana/Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang kerja 2. Ruang tunggu 3. <i>Front Office</i> (meja Informasi, pengaduan, dan penerimaan berkas) 4. <i>Back Office</i> (Tempat Pengolahan Data Administrasi

		<p>Kependudukan)</p> <p>5. Seperangkat Komputer</p> <p>6. Printer</p> <p>7. ATK</p> <p>8. Jaringan Internet</p> <p>9. Aplikasi SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan)</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>1. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi;</p> <p>2. Memahami aplikasi SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan);</p> <p>3. Bersikap sopan, ramah dan komunikatif;</p> <p>4. Disiplin dan taat waktu pelayanan;</p> <p>5. Memahami peraturan perundang-undangan</p>
4.	Pengawasan Internal	<p>1. Analis Kebijakan Ahli Muda</p> <p>2. Kepala Bidang Pencatatan Sipil</p> <p>3. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil</p>
5.	Jumlah Pelaksana	<p>1. <i>Front Office</i> (2 Orang)</p> <p>2. <i>Back Office</i> (2 Orang)</p>
6.	Jaminan Pelayanan	<p>1. Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan Standar Pelayanan</p> <p>2. Adanya kode etik pegawai</p> <p>3. Tidak ada diskriminasi pelayanan terhadap pemohon</p>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>Kutipan Akta Perkawinan dicetak (diterbitkan) dijamin standar keasliannya. Apabila Kutipan Akta Kelahiran telah jadi namun belum diambil oleh pemohon, maka akan disimpan di Bagian Pengambilan sampai pemohon mengambilnya dan jika dalam berkas permohonan terdapat no. telpon maka pemohon akan dihubungi lewat sambungan telpon.</p>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>Rapat koordinasi internal rutin setiap bulan terkait pelayanan</p>

8. STANDAR PELAYANAN PENCATATAN KEMATIAN WNI

a. Komponen Standar terkait dengan proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	<p>a. Surat Kematian dari Rumah Sakit/Puskesmas/Dokter/Kepala Desa/Lurah;</p> <p>b. KK dan KTP-el yang meninggal</p> <p>c. KTP-el 2 (dua) orang saksi</p> <p>d. Surat Keterangan Kepolisian bagi kematian seseorang yang tidak jelas identitasnya;</p> <p>e. Salinan penetapan pengadilan bagi seseorang yang tidak jelas keberadaannya karena hilang atau mati tetapi tidak ditemukan jenazahnya;</p> <p>f. Surat pernyataan kematian dari maskapai penerbangan bagi seseorang yang tidak jelas keberadaannya karena hilang atau mati tetapi tidak ditemukan jenazahnya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;</p> <p>g. Surat kematian dari perwakilan RI bagi penduduk yang kematiannya di luar wilayah NKRI.</p>
2.	Sistem, Mekanisme dan	<p>a. Pemohon mengambil nomor antrian;</p>

	Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> b. Pemohon mengisi dan Menandatangani Formulir Pelaporan serta menyerahkannya dengan melampirkan persyaratan kepada petugas; c. Petugas (FO) menerima, dan memverifikasi Formulir dan persyaratan serta mencatatat permohonan dalam buku registrasi; d. Petugas (BO memproses Pencatatan Kematian (input data)); e. Kepala Dinas memproses penandatanganan Register dan Kutipan Akta Kematian dengan TTE; f. Petugas (BO) mencetak Register dan Kutipan Akta Kelahiran; g. Petugas (BO)mencetak KK Perubahan; h. Petugas (FO) membuat tanda terima dan menyerahkan Kutipan Akta Kematian kepada Pemohon; i. Pemohon menandatangani Register Akta Kematian dan menandatangani tanda terima serta menerima kutipan akta kematian.
3.	Jangka waktu penyelesaian	1 (satu) Hari Kerja
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5.	Produk Pelayanan	Kutipan Akta Kematian dan KK perubahan
6.	Penanganan aduan, saran dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> 1. Kotak saran 2. Tlp : 3. WA: <p>Mekanisme penanganan pengaduan, saran dan masukan dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut :</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Cek di tempat 2. Koordinasi internal 3. Koordinasi eksternal 4. Tindak lanjut dan solusi permasalahan

b. Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*Manufacturing*)

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan); b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; c. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2013 tentang Pembentukan Kabupaten Banggai Laut di Propinsi Sulawesi Tengah; d. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah tentang Pemerintahan Daerah; e. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang

		<p>Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 102 Tahun 2012;</p> <p>f. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</p> <p>g. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan;</p> <p>h. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</p> <p>i. Peraturan Daerah Kabupaten Banggai Laut Nomor 3 Tahun 2017 Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banggai Laut;</p> <p>j. Peraturan Bupati Banggai Laut Nomor 39 Tahun 2017 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banggai Laut.</p>
2.	Sarana Prasarana/Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang kerja 2. Ruang tunggu 3. <i>Front Office</i> (meja Informasi, pengaduan, dan penerimaan berkas) 4. <i>Back Office</i> (Tempat Pengolahan Data Administrasi Kependudukan) 5. Seperangkat Komputer 6. Printer 7. ATK 8. Jaringan Internet 9. Aplikasi SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan)
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> a. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi; b. Memahami aplikasi SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan); c. Bersikap sopan, ramah dan komunikatif; d. Disiplin dan taat waktu pelayanan; e. Memahami peraturan perundang-undangan
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Analis Kebijakan Ahli Muda 2. Kepala Bidang Pencatatan Sipil 3. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
5.	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Front Office</i> (2 Orang) 2. <i>Back Office</i> (2 Orang)
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan Standar Pelayanan 2. Adanya kode etik pegawai 3. Tidak ada diskriminasi pelayanan terhadap pemohon
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>Kutipan Akta Kematian dan KK Perubahan dicetak (diterbitkan) dijamin standar keasliannya. Apabila Kutipan Akta kematian dan KK perubahan telah dicetak namun belum diambil oleh pemohon, maka akan disimpan di Bagian Pengambilan sampai pemohon mengambilnya dan jika dalam berkas permohonan terdapat no. telpon maka pemohon akan dihubungi lewat sambungan telpon.</p>

8.	Evaluasi Pelaksana	Kinerja	Rapat koordinasi internal rutin setiap bulan terkait pelayanan
----	--------------------	---------	--

9. STANDAR PELAYANAN PEMBETULAN AKTA PENCATATAN SIPIL WNI

a. Komponen Standar terkait dengan proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Dokumen autentik yang menjadi persyaratan pembuatan akta pencatatan sipil; b. Kutipan akta pencatatan sipil dimana terdapat kesalahan tulis redaksional.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> a. Pemohon mengambil nomor antrian; b. Pemohon mengisi dan Menandatangani Formulir Pelaporan serta menyerahkannya dengan melampirkan persyaratan kepada petugas; c. Petugas menerima, dan memverifikasi Formulir dan persyaratan serta mencatat permohonan dalam buku registrasi (FO); d. Petugas memproses Akta Pencatatan Sipil yang baru(input data) (BO); e. Kepala Dinas mencabut Kutipan Akta Pencatatan Sipil yang lama dari Pemohon; f. Kepala Dinas memberikan catatan pinggir pada Register yang dicabut Kutipan Akta Pencatatan Sipalnya; g. Kepala Dinas memproses penandatanganan Kutipan Akta Pencatatan Sipil dengan TTE; h. Petugas mencetak Kutipan Akta Pencatatan Sipil (BO); i. Petugas membuat tanda terima dan menyerahkan Kutipan Akta Pencatatan Sipil yang telah dibetulkan kepada Pemohon (FO). j. Pemohon menandatangani tanda terima dan menerima Kutipan Akta Pencatatan Sipil.
3.	Jangka waktu penyelesaian	1 (satu) Hari Kerja
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5.	Produk Pelayanan	Kutipan Akta Pencatatan Sipil
6.	Penanganan aduan, saran dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> 1. Kotak saran 2. Tlp 3. WA <p>Mekanisme penanganan pengaduan, saran dan masukan dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut :</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Cek di tempat 2. Koordinasi internal 3. Koordinasi eksternal 4. Tindak lanjut dan solusi permasalahan

b. Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*Manufacturing*)

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan); b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; c. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2013 tentang Pembentukan Kabupaten Banggai Laut di Propinsi Sulawesi Tengah; d. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah tentang Pemerintahan Daerah; e. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 102 Tahun 2012; f. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; g. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan; h. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; i. Peraturan Daerah Kabupaten Banggai Laut Nomor 3 Tahun 2017 Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banggai Laut; j. Peraturan Bupati Banggai Laut Nomor 39 Tahun 2017 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banggai Laut.
2.	Sarana Prasarana/Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> 1. Ruang kerja 2. Ruang tunggu 3. <i>Front Office</i> (meja Informasi, pengaduan, dan penerimaan berkas) 4. <i>Back Office</i> (Tempat Pengolahan Data Administrasi Kependudukan) 5. Seperangkat Komputer 6. Printer 7. ATK 8. Jaringan Internet 9. Aplikasi SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan)
3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi; b. Memahami aplikasi SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan); c. Bersikap sopan, ramah dan komunikatif;

		d. Disiplin dan taat waktu pelayanan; e. Memahami peraturan perundang-undangan
4.	Pengawasan Internal	1. Analis Kebijakan Ahli Muda 2. Kepala Bidang Pencatatan Sipil 3. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
5.	Jumlah Pelaksana	1. <i>Front Office (2 Orang)</i> 2. <i>Back Office (2 Orang)</i>
6.	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan Standar Pelayanan 2. Adanya kode etik pegawai 3. Tidak ada diskriminasi pelayanan terhadap pemohon
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Kutipan Akta Pencatatan Sipil dicetak (diterbitkan) dijamin standar keasliannya. Apabila Kutipan Akta Pencatatan Sipil telah dicetak namun belum diambil oleh pemohon, maka akan disimpan di Loket Pengambilan sampai pemohon mengambilnya dan jika dalam berkas permohonan terdapat no. telpon maka pemohon akan dihubungi lewat sambungan telpon.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Rapat koordinasi internal rutin setiap bulan terkait pelayanan

10. STANDAR PELAYANAN PEMBATALAN AKTA PENCATATAN SIPIL WNI MELALUI PENGADILAN

a. Komponen Standar terkait dengan proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	a. Salinan Putusan Pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap; b. Kutipan Akta Pencatatan Sipil yang telah dibatalkan; c. KK; d. KTP-el.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	a. Pemohon melapor ke Petugas <i>Front Office</i> ; b. Pemohon mengisi dan Menandatangani Formulir Pelaporan serta menyerahkannya dengan melampirkan persyaratan kepada petugas; c. Petugas menerima, dan memverifikasi Formulir dan persyaratan serta mencatat permohonan dalam buku registrasi (FO); d. Petugas memproses pencatatan sesuai dengan putusan pengadilan (input data) (BO); e. Kepala Dinas mencabut Kutipan Akta Pencatatan Sipil yang dibatalkan dari Pemohon; f. Kepala Dinas memberikan catatan pinggir pada Register yang dicabut kutipan akta Pencatatan Sipilnya; g. Kepala Dinas memproses penandatanganan Register dan Kutipan Akta Pencatatan Sipil dengan TTE; h. Petugas mencetak Register dan Kutipan Akta Pencatatan Sipil (BO); i. Petugas membuat tanda terima dan menyerahkan Kutipan Akta Pencatatan Sipil kepada Pemohon (FO). j. Pemohon menandatangani Register Akta Pencatatan Sipil dan menandatangani tanda terima serta menerima kutipan akta

		Pencatatan Sipil.
3.	Jangka waktu penyelesaian	3 (tiga) Hari Kerja
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5.	Produk Pelayanan	Kutipan Akta Pencatatan Sipil
6.	Penanganan aduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak saran 2. Tlp 3. WA <p>Mekanisme penanganan pengaduan, saran dan masukan dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Cek di tempat 2. Koordinasi internal 3. Koordinasi eksternal 4. Tindak lanjut dan solusi permasalahan

b. Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*Manufacturing*)

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan); b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; c. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2013 tentang Pembentukan Kabupaten Banggai Laut di Propinsi Sulawesi Tengah; d. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah tentang Pemerintahan Daerah; e. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 102 Tahun 2012; f. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; g. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan; h. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; i. Peraturan Daerah Kabupaten Banggai Laut Nomor 3 Tahun 2017

		Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banggai Laut; j. Peraturan Bupati Banggai Laut Nomor 39 Tahun 2017 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banggai Laut.
2.	Sarana Prasarana/Fasilitas	1. Ruang kerja 2. Ruang tunggu 3. <i>Front Office</i> (meja Informasi, pengaduan, dan penerimaan berkas) 4. <i>Back Office</i> (Tempat Pengolahan Data Administrasi Kependudukan) 5. Seperangkat Komputer 6. Printer 7. ATK 8. Jaringan Internet 9. Aplikasi SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan)
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi; b. Memahami aplikasi SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan); c. Bersikap sopan, ramah dan komunikatif; d. Disiplin dan taat waktu pelayanan; e. Memahami peraturan perundang-undangan
4.	Pengawasan Internal	1. Analis Kebijakan Ahli Muda 2. Kepala Bidang Pencatatan Sipil 3. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
5.	Jumlah Pelaksana	1. <i>Front Office</i> (2 Orang) 2. <i>Back Office</i> (2 Orang)
6.	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan Standar Pelayanan 2. Adanya kode etik pegawai 3. Tidak ada diskriminasi pelayanan terhadap pemohon
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Kutipan Akta Pencatatan Sipil dicetak (diterbitkan) dijamin standar keasliannya. Apabila Kutipan Akta Pencatatan Sipil telah dicetak namun belum diambil oleh pemohon, maka akan disimpan di Loket Pengambilan sampai pemohon mengambilnya dan jika dalam berkas permohonan terdapat no. telpon maka pemohon akan dihubungi lewat sambungan telpon.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Rapat koordinasi internal rutin setiap bulan terkait pelayanan

11. STANDAR PELAYANAN PEMBATALAN AKTA PENCATATAN SIPIL WNI TANPA MELALUI PENGADILAN (CONTRARIUS ACTUS)

a. Komponen Standar terkait dengan proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	a. Kutipan Akta Pencatatan Sipil yang dibatalkan; b. Dokumen pendukung yang menguatkan pembatalan; c. KK;

		d. KTP-el. e. SPTJM
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	a. Pemohon melapor ke Petugas <i>Front Office</i> ; b. Pemohon mengisi dan Menandatangani Formulir Pelaporan serta menyerahkannya dengan melampirkan persyaratan kepada petugas; c. Petugas menerima, dan memverikasi Formulir dan persyaratan serta mencatatat permohonan dalam buku registrasi (FO); d. Petugas memproses pencatatan sesuai dengan permohonan (input data) (BO); e. Kepala Dinas mencabut Kutipan Akta Pencatatan Sipil yang dibatalkan dari Pemohon; f. Kepala Dinas memproses penandatanganan Register dan Kutipan Akta Pencatatan Sipil dengan TTE; g. Petugas mencetak Register dan Kutipan Akta Pencatatan Sipil (BO); h. Petugas membuat tanda terima dan menyerahkan Kutipan Akta Pencatatan Sipil kepada Pemohon (FO). i. Pemohon menandatangani Register Akta Pencatatan Sipil dan menandatangani tanda terima serta menerima kutipan akta Pencatatan Sipil.
3.	Jangka waktu penyelesaian	3 (tiga) Hari Kerja
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5.	Produk Pelayanan	Kutipan Akta Pencatatan Sipil
6.	Penanganan aduan, saran dan masukan	1. Kotak saran 2. Tlp : 3. WA Mekanisme penanganan pengaduan, saran dan masukan dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut : 1. Cek di tempat 2. Koordinasi internal 3. Koordinasi eksternal 4. Tindak lanjut dan solusi permasalahan

b. Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*Manufacturing*)

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan); b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; c. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2013 tentang Pembentukan Kabupaten Banggai Laut di Propinsi Sulawesi Tengah; d. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan

		<p>Daerah sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah tentang Pemerintahan Daerah;</p> <p>e. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 102 Tahun 2012;</p> <p>f. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</p> <p>g. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan;</p> <p>h. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</p> <p>i. Peraturan Daerah Kabupaten Banggai Laut Nomor 3 Tahun 2017 Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banggai Laut;</p> <p>j. Peraturan Bupati Banggai Laut Nomor 39 Tahun 2017 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banggai Laut.</p>
2.	Sarana Prasarana/Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang kerja 2. Ruang tunggu 3. <i>Front Office</i> (meja Informasi, pengaduan, dan penerimaan berkas) 4. <i>Back Office</i> (Tempat Pengolahan Data Administrasi Kependudukan) 5. Seperangkat Komputer 6. Printer 7. ATK 8. Jaringan Internet 9. Aplikasi SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan)
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> a. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi; b. Memahami aplikasi SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan); c. Bersikap sopan, ramah dan komunikatif; d. Disiplin dan taat waktu pelayanan; e. Memahami peraturan perundang-undangan
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Analis Kebijakan Ahli Muda 2. Kepala Bidang Pencatatan Sipil 3. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
5.	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Front Office</i> (2 Orang) 2. <i>Back Office</i> (2 Orang)
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan Standar Pelayanan 2. Adanya kode etik pegawai 3. Tidak ada diskriminasi pelayanan terhadap pemohon
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Kutipan Akta Pencatatan Sipil dicetak (diterbitkan) dijamin standar keasliannya. Apabila Kutipan Akta Pencatatan Sipil telah dicetak

		namun belum diambil oleh pemohon, maka akan disimpan di Loker Pengambilan sampai pemohon mengambalnya dan jika dalam berkas permohonan terdapat no. telpon maka pemohon akan dihubungi lewat sambungan telpon.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Rapat koordinasi internal rutin setiap bulan terkait pelayanan

12. STANDAR PELAYANAN PENERBITAN KEMBALI AKTA PENCATATAN SIPIL WNI KARENA HILANG ATAU RUSAK (DUPLIKAT)

a. Komponen Standar terkait dengan proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	a. Foto copy KK; b. KTP-el c. Kutipan Akta Pencatatan Sipil yang rusak;
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	a. Pemohon melapor ke Petugas <i>Front Office</i> ; b. Pemohon menyerahkan persyaratan kepada petugas; c. Petugas menerima, dan memverifikasi Formulir dan persyaratan serta mencatat permohonan dalam buku registrasi (FO); d. Petugas memproses Akta Pencatatan Sipil yang baru (Duplikat) (BO); e. Kepala Dinas mencabut Kutipan Akta Pencatatan Sipil yang rusak dari Pemohon; f. Kepala Dinas memproses penandatanganan register dan Kutipan Akta Pencatatan Sipil dengan TTE; g. Petugas mencetak register dan Kutipan Akta Pencatatan Sipil yang telah dibetulkan (BO); h. Petugas membuat tanda terima dan menyerahkan Kutipan Akta Pencatatan Sipil (FO). i. Pemohon menandatangani register Akta Pencatatan Sipil dan menandatangani tanda terima serta menerima Kutipan Akta Pencatatan Sipil.
3.	Jangka waktu penyelesaian	3 (tiga) Hari Kerja
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5.	Produk Pelayanan	Kutipan Akta Pencatatan Sipil
6.	Penanganan aduan, saran dan masukan	1. Kotak saran 2. Tlp : 3. WA Mekanisme penanganan pengaduan, saran dan masukan dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut : 1. Cek di tempat 2. Koordinasi internal 3. Koordinasi eksternal 4. Tindak lanjut dan solusi permasalahan

b. Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*Manufacturing*)

No.	Komponen	Uraian
-----	----------	--------

1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan); b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; c. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2013 tentang Pembentukan Kabupaten Banggai Laut di Propinsi Sulawesi Tengah; d. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah tentang Pemerintahan Daerah; e. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 102 Tahun 2012; f. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; g. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan; h. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; i. Peraturan Daerah Kabupaten Banggai Laut Nomor 3 Tahun 2017 Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banggai Laut; j. Peraturan Bupati Banggai Laut Nomor 39 Tahun 2017 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banggai Laut.
2.	Sarana Prasarana/Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> 1. Ruang kerja 2. Ruang tunggu 3. <i>Front Office</i> (meja Informasi, pengaduan, dan penerimaan berkas) 4. <i>Back Office</i> (Tempat Pengolahan Data Administrasi Kependudukan) 5. Seperangkat Komputer 6. Printer 7. ATK 8. Jaringan Internet 9. Aplikasi SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan)
3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi; b. Memahami aplikasi SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan); c. Bersikap sopan, ramah dan komunikatif; d. Disiplin dan taat waktu pelayanan; e. Memahami peraturan perundang-undangan

4.	Pengawasan Internal	1. Analis Kebijakan Ahli Muda 2. Kepala Bidang Pencatatan Sipil 3. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
5.	Jumlah Pelaksana	1. <i>Front Office (2 Orang)</i> 2. <i>Back Office (2 Orang)</i>
6.	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan Standar Pelayanan 2. Adanya kode etik pegawai 3. Tidak ada diskriminasi pelayanan terhadap pemohon
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Kutipan Akta Pencatatan Sipil dicetak (diterbitkan) dijamin standar keasliannya. Apabila Kutipan Akta Pencatatan Sipil telah dicetak namun belum diambil oleh pemohon, maka akan disimpan di Loker Pengambilan sampai pemohon mengambilnya dan jika dalam berkas permohonan terdapat no. telpon maka pemohon akan dihubungi lewat sambungan telpon.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Rapat koordinasi intrn rutin setiap bulan terkait pelayanan

13. STANDAR PELAYANAN PENANGANAN PENGADUAN

a. Komponen Standar terkait dengan proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	a. Menunjukkan ASLI Dokumen Kependudukan yang akan diadukan;
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	a. Pemohon melapor ke Petugas <i>Front Office</i> , jika melalui Layanan Online Pemohon mengajukan pengaduan melalui WA, email, messenger atau fanspage ke Costumer Service (CS); b. Pemohon mengisi formulir pengaduan; c. Petugas menerima, dan memverifikasi formulir dan persyaratan serta mencatat pengaduan dalam buku registrasi (CS); d. Petugas meneruskan Pengaduan ke Pejabat Pengelola Pengaduan; e. Jika persyaratan valid, pengaduan akan diproses, jika tidak valid pengaduan dikembalikan ke Pemohon; f. Pejabat Pengelola pengaduan memberikan jawaban terhadap pengaduan pelayanan; g. Jawaban pengaduan disampaikan kepada Pemohon secara langsung maupun tidak langsung (HP/WA, email dan facebook)
3.	Jangka waktu penyelesaian	1 (satu) Hari Kerja
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5.	Produk Pelayanan	Penanganan Pengaduan

6.	Penanganan aduan, saran dan masukan	1. Kotak saran 2. Tlp : 3. WA Mekanisme penanganan pengaduan, saran dan masukan dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut : 1. Cek di tempat 2. Koordinasi internal 3. Koordinasi eksternal 4. Tindak lanjut dan solusi permasalahan
----	-------------------------------------	---

b. Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*Manufacturing*)

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan); b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; c. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2013 tentang Pembentukan Kabupaten Banggai Laut di Propinsi Sulawesi Tengah; d. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah tentang Pemerintahan Daerah; e. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 102 Tahun 2012; f. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; g. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan; h. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; i. Peraturan Daerah Kabupaten Banggai Laut Nomor 3 Tahun 2017 Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banggai Laut; j. Peraturan Bupati Banggai Laut Nomor 39 Tahun 2017 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banggai Laut.
2.	Sarana	1. Ruang kerja

	Prasarana/Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 2. Ruang tunggu 3. <i>Front Office</i> (meja Informasi, loket pengaduan, dan penerimaan berkas) 4. <i>Back Office</i> (Tempat Pengolahan Data Administrasi Kependudukan) 5. Seperangkat Komputer 6. Printer 7. ATK 8. Jaringan Internet 9. Aplikasi SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan)
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> a. Terampil mengoperasikan kompuiter dan teknologi informasi; b. Memahami aplikasi SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan); c. Bersikap sopan, ramah dan komunikatif; d. Disiplin dan taat waktu pelayanan; e. Memahami peraturan perundang-undangan
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Analis Kebijakan Ahli Muda; 2. Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk, Kepala Bidang Pencatatan Sipil, Kepala Bidang PIAK dan Pemanfaatan Data; 3. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
5.	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Front Office</i> (1 Orang) 2. <i>Back Office</i> (1 Orang)
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan Standar Pelayanan 2. Adanya kode etik pegawai 3. Tidak ada diskriminasi pelayanan terhadap pemohon
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Apabila Penanganan Pengaduan telah selesai telah namun belum diambil oleh pemohon, maka akan disimpan di Loker Pengambilan sampai pemohon mengambilnya dan jika dalam berkas permohonan terdapat no. telpon maka pemohon akan dihubungi lewat sambungan telpon.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Rapat koordinasi internal rutin setiap bulan terkait pelayanan

Ditetapkan di : Banggai
Pada tanggal : 27 Mei 2024

**Pt. KEPALA DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN BANGGAI LAUT**



SUNARTO SULULING, SH
NIP. 19690424 199211 1 001