



PEMERINTAH KABUPATEN TOLITOLI
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

Jalan Magamu No. 57 Telp (0453) 23693
TOLITOLI

KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN TOLITOLI
NOMOR : 470 / 02.23/ DISDUKCAPIL

TENTANG

PENETAPAN STANDAR PELAYANAN, STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP), DAN STANDAR PELAYANAN MINIMAL (SPM)ADMINISTRASI
KEPENDUDUKAN

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN TOLITOLI

- 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 pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan public wajib menyusun, menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan Standar Operasional Pelayanan(SOP) dan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Administrasi Kependudukan;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a serta untuk kelancaran peningkatan pelayanan kepada masyarakat, maka perlu menetapkan Standar Pelayanan Standar Operasional Pelayanan(SOP) dan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Administrasi KependudukanDokumen Kependudukan dengan Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
- Mengingat** : 1. Undang-Undang Nomor 29 Tahun 1959 tentang Pembentukan Daerah-daerah Tingkat II di Sulawesi;
2. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan;
3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukansebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;
4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;

5. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
6. Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Peraturan Presiden Nomor 112 Tahun 2013;
7. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;
8. Peraturan Daerah Kabupaten Tolitoli Nomor 10 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas-dinas Daerah Kabupaten Tolitoli;

Meperhatikan

1. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 119 Tahun 2017 tentang Pengangkatan dan Pemberhentian Serta Tugas Pokok Pejabat Pencatatan Sipil dan Petugas Registrasi;
3. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 120 Tahun 2017 tentang Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota;
4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan;
5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 104 Tahun 2019 tentang Pendokumentasian Administrasi Kependudukan;
6. 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;
7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku Yang Digunakan Dalam Administrasi Kependudukan;
8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 73 Tahun 2022 tentang Pencatatan Nama pada Dokumen Kependudukan;
9. Peraturan Bupati Tolitoli Nomor 53 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tolitoli;
10. Peraturan Bupati Tolitoli Nomor 5 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Nomor 29 Tahun 2017 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Unit Pelaksana Teknis Dinas dan Unit Pelaksana Teknis Badan

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan :**
- KESATU** : Menetapkan Standar Pelayanan, Standar Operasional Pelayanan(SOP) dan Standar Pelayanan Minimal (SPM)Administrasi Kependudukan, dengan rincian sebagaimana tercantum dalam lampiran yang tidak terpisahkan dari 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, Standar Operasional Pelayanan (SOP) dan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Administrasi Kependudukan, sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU dilaksanakan setahun sekali atau sesuai kebutuhan mengacu pada ketentuan peraturan perundang-undangan.
- KEEMPAT** : Biaya untuk pelaksanaan Standar PelayananStandar Operasional Pelayanan(SOP) dan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Administrasi Kependudukan dalam Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah.
- KELIMA** : Keputusanini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Tolitoli
Pada tanggal 16 Maret 2023

**Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Tolitoli**



MUHAJIR, S.STP.,M.A.P
Pembina Tingkat. I (IV/b)
NIP. 198203142000121001

Tembusan :

1. Bupati Tolitoli
Cq. Kepala Bagian Organisasi dan Tata Kelola Sekretariat Daerah Kabupaten Tolitoli;
2. Inspektur Inspektorat Daerah Kabupaten Tolitoli;
3. Arsip.

Lampiran : Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tolitoli.
 Tentang : Penetapan Standar Pelayanan Standar Operasional Pelayanan (SOP) dan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Administrasi Kependudukan
 Nomor : **470 / 02.23/ DISDUKCAPIL**
 Tanggal : 16 Maret 2023

STANDAR PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN

1 STANDAR PELAYANAN PENERBITAN KARTU KELUARGA (KK) WNI

Komponen Standar terkait dengan proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	1) Penerbitan KK baru untuk Penduduk WNI dilakukan setelah memenuhi persyaratan sebagai berikut: 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. 2) Penerbitan KK karena perubahan data dilakukan setelah memenuhi persyaratan sebagai berikut: a. KK lama; b. Surat Keterangan/bukti perubahan Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting. c. Surat Pernyataan bersedia menerima sebagai anggota keluarga dari Kepala Keluarga yang ditumpang (jika menumpang KK) 3) Penerbitan KK karena hilang atau rusak bagi penduduk WNI dilakukan setelah memenuhi persyaratan sebagai berikut: a. Surat Keterangan hilang dari Kepolisian atau KK yang rusak; b. KTP-el
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	a. Pemohon mengambil nomor antrian 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 (FO); d. Petugas memproses KK (input data) (BO); e. Kepala UPTD memproses penandatanganan KK dengan TTE; f. Petugas mencetak KK (BO) g. Petugas membuat tanda terima dan menyerahkan KK kepada Pemohon (FO); h. Pemohon menandatangani tanda terima dan menerima KK
3.	Jangkawaktu penyelesaian	1 (satu) Hari Kerja

4.	Waktupelayanan	a. Senin – Kamis pukul 08.00 – 11.30 dan pukul 13.00 – 15.00 b. Jum'at pukul 08.00 – 11.00 dan pukul 13.00 – 15.00
5.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
6.	Produk Pelayanan	Kartu Keluarga (KK)
7.	Penanganan aduan, saran dan masukan	1. Kotak saran 2. Telpon: 3. Email: 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

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. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; c. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 120 Tahun 2017 tentang Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota; d. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan; e. 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; f. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku Yang Digunakan Dalam Administrasi Kependudukan; g. Peraturan Bupati Tolitoli Nomor 5 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Nomor 29 Tahun 2017 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Unit Pelaksana Teknis Dinas dan Unit Pelaksana Teknis Badan.
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. Kepala Sub bagian Tata Usaha 2. Kepala UPTD 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	Kartu Keluarga (KK) yang dicetak dijamin standar keasliannya. Apabila KK telah jadi namun belum diambil oleh pemohon, maka akan disimpan di UPTD 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

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

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	<p>1) Penerbitan KTP-el baru untuk Penduduk WNI dilakukan setelah memenuhi persyaratan sebagai berikut:</p> <p>a. Telah berusia 17 tahun, sudah kawin atau pernah kawin; b. Foto copy KK;</p> <p>2) Penerbitan KTP-el karena Pindah Datang bagi Penduduk WNI harus memenuhi persyaratan:</p> <p>a. Surat Keterangan Pindah dari Disdukcapil/UPT Disdukcapil Kab/Kota dari daerah asal; b. Foto copy KK.</p> <p>3) Penerbitan KTP-el karena Perubahan Data bagi Penduduk WNI harus memenuhi persyaratan:</p> <p>a. Foto copy KK; b. KTP-el lama; c. Surat Keterangan/Bukti perubahan peristiwa kependudukan dan peristiwa penting.</p> <p>4) Penerbitan KTP-el karena Hilang atau Rusak bagi Penduduk WNI harus memenuhi persyaratan:</p> <p>a. Surat Keterangan Hilang dari Kepolisian; b. KTP-el yang rusak; c. Foto copy KK.</p>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>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 mencatat permohonan dalam buku registrasi (FO); d. Petugas memproses perekaman KTP-el; e. Petugas membuat tanda Bukti Permohonan Penerbitan KTP-el dan menyerahkannya kepada Pemohon (FO); f. Pemohon menerima Tanda Bukti Permohonan Penerbitan KTP-el</p>

3.	Jangkawaktu penyelesaian	1 (satu) hari kerja
4.	Waktupelayanan	a. Senin – Kamis pukul 08.00 – 11.30 dan pukul 13.00 – 15.00 b. Jum'at pukul 08.00 – 11.00 dan pukul 13.00 – 15.00
5.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
6.	Produk Pelayanan	Surat Keterangan Permohonan Penerbitan KTP-el
7.	Penanganan aduan, saran dan masukan	1. Kotak saran 2. Tlp : 3. Email: 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

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. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; c. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 120 Tahun 2017 tentang Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota; d. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan; e. 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; f. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku Yang Digunakan Dalam Administrasi Kependudukan; g. Peraturan Bupati Tolitoli Nomor 5 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Nomor 29 Tahun 2017 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Unit Pelaksana Teknis Dinas dan Unit Pelaksana Teknis Badan.
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) 10. Seperangkat alat perekaman KTP-el
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi;

		<ul style="list-style-type: none"> b. Memahami aplikasi SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan); c. Bersikapsopan, ramah dan komunikatif; d. Disiplin dan taat waktu pelayanan; e. Memahami peraturan perundang-undangan
4.	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> 1. Kepala Sub bagian Tata Usaha 2. Kepala UPTD 3. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
5.	Jumlah Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> 1. <i>Front Office (2 Orang)</i> 2. <i>Back Office (2 Orang)</i>
6.	Jaminan Pelayanan	<ul 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 ditindak lanjuti ke Dinas kependudukan dan pencatatan Sipil untuk proses penerbitannya dan KTP-el diserahkan kepada pemohon dalam jangka waktu 7 hari kerja sejak permohonan diajukan.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Rapat koordinasi intrn rutin setiap bulan terkait pelayanan

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

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> 1) Penerbitan KIA baru untuk anak kurang dari 5 tahun dilakukan setelah memenuhi persyaratan sebagai berikut: <ul style="list-style-type: none"> a. Foto copy Kutipan Akta Kelahiran; b. Foto copy KK Orang Tua/Wali; c. KTP-el 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: <ul style="list-style-type: none"> a. Foto copy Kutipan Akta Kelahiran; b. Foto copy KK Orang Tua/Wali; c. KTP-el Orang Tua/Wali; d. Pas photo Anak berwarna ukuran 4x6 sebanyak 2 lembar dengan ketentuan sebagai berikut: <ul style="list-style-type: none"> 1. Latar biru untuk tahun kelahiran ganjil; 2. Latar merah untuk tahun kelahiran genjil. 3) Penerbitan KIA karena Pindah Datang bagi Penduduk WNI harus memenuhi persyaratan: <ul style="list-style-type: none"> a. Foto copy Kutipan Akta Kelahiran; b. Foto copy KK Orang Tua/Wali; c. KTP-el Orang Tua/Wali; d. Surat Keterangan Pindah WNI 4) Penerbitan KIA karena Hilang atau Rusak bagi Penduduk WNI harus memenuhi persyaratan: <ul style="list-style-type: none"> a. Surat Keterangan Hilang dari Kepolisian; b. KIA yang rusak; c. Foto copy KK Orang Tua/Wali;

2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ul 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 mencatat permohonan dalam buku registrasi (FO); d. Petugas membuat dan 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.	Waktu pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Senin – Kamis pukul 08.00 – 11.30 dan pukul 13.00 – 15.00 b. Jum'at pukul 08.00 – 11.00 dan pukul 13.00 – 15.00
5.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
6.	Produk Pelayanan	Surat Keterangan Permohonan Penerbitan KIA
7.	Penanganan aduan, saran dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> 1. Kotak saran 2. Tlp : 3. Email: <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

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. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; c. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 120 Tahun 2017 tentang Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota; d. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan; e. 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; f. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku Yang Digunakan Dalam Administrasi Kependudukan; g. Peraturan Bupati Tolitoli Nomor 5 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Nomor 29 Tahun 2017 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Unit Pelaksana Teknis Dinas dan Unit Pelaksana Teknis Badan.
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.	KompetensiPelaksana	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. Kepala Sub bagian Tata Usaha 2. Kepala UPTD 3. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
5.	JumlahPelaksana	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	Permohonan Penerbitan KIA ditindak lanjuti ke Dinas kependudukan dan pencatatan Sipil untuk proses penerbitannya dan KIA diserahkan kepada pemohon dalam jangka waktu 7 hari kerja sejak permohonan diajukan.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Rapat koordinasi intrn rutin setiap bulan terkait pelayanan

4. STANDAR PELAYANAN PENERBITAN SURAT KETERANGAN PINDAH WNI (SKPWNI) KELUAR KABUPATEN TOLITOLI

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	a. KK; b. KTP-el; c. Surat pernyataan di atas materai tidak keberatan penggunaan alamat dalam dokumen kependudukan dari pemilik rumah untuk digunakan penduduk yang menempatinya tinggal yang bukan miliknya (jika menumpang alamat).
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	a. Pemohon mengambil nomor antrian 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 (FO); d. Petugas memproses SKPWNI (input data) (BO); e. Kepala UPTD memproses penandatanganan SKPWNI dengan TTE; f. Petugas mencetak SKPWNI (BO); g. Petugas mencetak KK (Jika ada Kepala/anggota keluarga tidak pindah) (BO); h. Petugas membuat tanda terima dan menyerahkan SKPWNI dan KK kepada Pemohon (FO); i. Pemohon menandatangani tanda terima dan menerima SKPWNI dan KK
3.	Jangka waktu penyelesaian	1 (satu) Hari Kerja

4.	Waktu pelayanan	a. Senin – Kamis pukul 08.00 – 11.30 dan pukul 13.00 – 15.00 b. Jum'at pukul 08.00 – 11.00 dan pukul 13.00 – 15.00
5.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
6.	Produk Pelayanan	SKPWNI dan KK
7.	Penanganan aduan, saran dan masukan	1. Kotak saran 2. Tlp : 3. Email: 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

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. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; c. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 120 Tahun 2017 tentang Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota; d. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan; e. 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; f. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku Yang Digunakan Dalam Administrasi Kependudukan; g. Peraturan Bupati Tolitoli Nomor 5 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Nomor 29 Tahun 2017 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Unit Pelaksana Teknis Dinas dan Unit Pelaksana Teknis Badan.
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. Kepala Sub bagian Tata Usaha 2. Kepala UPTD 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	SKPWNI dan KK dicetak (diterbitkan) dijamin standar keasliannya. Apabila SKPWNI dan KK telah jadi namun belum diambil oleh pemohon, maka akan disimpan di UPTD 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

5. STANDAR PELAYANAN PENCATATAN KELAHIRAN WNI

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	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. KTP-el 2 Orang saksi f. Berita acara dari Kepolisian (bagian ak yang tidak diketahui asal usulnya/keberadaan orang tuanya.
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 menerima, dan memverifikasi Formulir dan persyaratan serta mencatat permohonan dalam buku registrasi (FO); d. Petugas memproses pencatatan Kelahiran (input data) (BO); e. Kepala UPTD memproses penandatanganan Register dan Kutipan Akta Kelahiran dengan TTE; f. Petugas mencetak Register dan Kutipan Akta Kelahiran (BO); g. Petugas membuat tanda terima dan menyerahkan Kutipan Akta Kelahiran kepada Pemohon (FO); h. Pemohon menandatangani Register Akta Kelahiran dan menandatangani tanda terima serta menerima kutipan akta Kelahiran.
3.	Jangka waktu penyelesaian	1 (satu) Hari Kerja
4.	Waktu pelayanan	a. Senin – Kamis pukul 08.00 – 11.30 dan pukul 13.00 – 15.00 b. Jum'at pukul 08.00 – 11.00 dan pukul 13.00 – 15.00
5.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)

6.	Produk Pelayanan	Kutipan Akta Kelahiran
7.	Penanganan aduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak saran 2. Tlp : 3. Email: <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

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 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan; b. 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; c. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; d. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 119 Tahun 2017 tentang Pengangkatan dan Pemberhentian Serta Tugas Pokok Pejabat Pencatatan Sipil dan Petugas Registrasi; e. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 120 Tahun 2017 tentang Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota; f. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan; g. 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; h. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku Yang Digunakan Dalam Administrasi Kependudukan; i. Peraturan Bupati Tolitoli Nomor 5 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Nomor 29 Tahun 2017 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Unit Pelaksana Teknis Dinas dan Unit Pelaksana Teknis Badan.
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. Bersikapsopan, ramah dan komunikatif; d. Disiplin dan taat waktu pelayanan; e. Memahami peraturan perundang-undangan
4.	Pengawasan Internal	1. Kepala Sub bagian Tata Usaha 2. Kepala UPTD 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 Kelahiran dicetak (diterbitkan) dijamin standar keasliannya. Apabila Kutipan Akta Kelahiran telah jadi namun belum diambil oleh pemohon, maka akan disimpan di UPTD 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

6. STANDAR PELAYANAN PENCATATAN KEMATIAN WNI

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	a. Surat Kematian dari Rumah Sakit/Puskesmas/Dokter/Kepala Desa/Lurah; b. KK dan KTP-el yang meninggal c. KTP-el 2 (dua) orang saksi d. KTP-el ahli waris / pelapor e. Surat Keterangan Kepolisian bagi kematian seseorang yang tidak jelas identitasnya; f. Salinan penetapan pengadilan bagi seseorang yang tidak jelas keberadaannya karena hilang atau mati tetapi tidak ditemukan jenazahnya; g. 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; h. Surat kematian dari perwakilan RI bagi penduduk yang kematiannya di luar wilayah NKRI.
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 menerima, dan memverifikasi Formulir dan persyaratan serta mencatat permohonan dan ambukuregistrasi (FO); d. Petugas memproses Pencatatan Kematian (input data) (BO); e. Kepala UPTD memproses penandatanganan Register dan Kutipan Akta Kematian dengan TTE; f. Petugas mencetak Register dan Kutipan Akta Kelahiran (BO); g. Petugas mencetak KK Perubahan (BO) h. Petugas membuat tanda terima dan menyerahkan Kutipan Akta Kematian kepada Pemohon (FO); i. Pemohon menandatangani Register Akta Kematian dan menandatangani tanda terima serta menerima kutipan akta

		kematian.
3.	Jangkawaktu penyelesaian	1 (satu) Hari Kerja
4.	Waktu pelayanan	a. Senin – Kamis pukul 08.00 – 11.30 dan pukul 13.00 – 15.00 b. Jum'at pukul 08.00 – 11.00 dan pukul 13.00 – 15.00
5.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
6.	Produk Pelayanan	Kutipan Akta Kematian dan KK perubahan
7.	Penanganan aduan, saran dan masukan	1. Kotak saran 2. Tlp : 3. Email: 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

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. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; c. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 119 Tahun 2017 tentang Pengangkatan dan Pemberhentian Serta Tugas Pokok Pejabat Pencatatan Sipil dan Petugas Registrasi; d. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 120 Tahun 2017 tentang Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota; e. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan; f. 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; g. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku Yang Digunakan Dalam Administrasi Kependudukan; h. Peraturan Bupati Tolitoli Nomor 5 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Nomor 29 Tahun 2017 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Unit Pelaksana Teknis Dinas dan Unit Pelaksana Teknis Badan.
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.	KompetensiPelaksana	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. Kepala Sub bagian Tata Usaha 2. Kepala UPTD 3. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
5.	JumlahPelaksana	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 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 UPTD 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

7. STANDAR PELAYANAN PENCATATAN LAHIR MATI WNI

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	a. Surat Keterangan Lahir Matidari Rumah Sakit/Puskesmas/Bidan /Klinik Bersalin/ Penolong Kelahiran/Desa/Kelurahan atau SPTJM; b. Foto copy KK Orang Tua c. KTP-el Orang Tua d. KTP-el 2 Orang saksi
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 menerima, dan memverifikasi Formulir dan persyaratan sertamencatat permohonan dan ambukuregistrasi (FO); d. Petugas memproses pencatatan Lahir Mati (input data)(BO); e. Kepala UPTD memproses penandatanganan Surat Keterangan Lahir Matidengan TTE; f. Petugas mencetak Surat Keterangan Lahir Mati; g. Petugas membuat tanda terima dan menyerahkan Surat Keterangan Lahir Mati kepada Pemohon (FO); h. Pemohon menandatangani tanda terima dan menerima Surat Keterangan Lahir mati.
3.	Jangka waktu penyelesaian	1 (satu) Hari Kerja

4.	Waktu pelayanan	a. Senin – Kamis pukul 08.00 – 11.30 dan pukul 13.00 – 15.00 b. Jum'at pukul 08.00 – 11.00 dan pukul 13.00 – 15.00
5.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
6.	Produk Pelayanan	Surat Keterangan Lahir Mati
7.	Penanganan aduan, saran dan masukan	1. Kotak saran 2. Tlp : 3. Email: 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

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. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; c. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 119 Tahun 2017 tentang Pengangkatan dan Pemberhentian Serta Tugas Pokok Pejabat Pencatatan Sipil dan Petugas Registrasi; d. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 120 Tahun 2017 tentang Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota; e. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan; f. 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; g. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku Yang Digunakan Dalam Administrasi Kependudukan; h. Peraturan Bupati Tolitoli Nomor 5 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Nomor 29 Tahun 2017 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Unit Pelaksana Teknis Dinas dan Unit Pelaksana Teknis Badan.
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;

		<ul style="list-style-type: none"> b. Memahami aplikasi SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan); c. Bersikapsopan, ramah dan komunikatif; d. Disiplin dan taat waktu pelayanan; e. Memahami peraturan perundang-undangan
4.	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> 1. Kepala Sub bagian Tata Usaha 2. Kepala UPTD 3. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
5.	Jumlah Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> 1. <i>Front Office (2 Orang)</i> 2. <i>Back Office (2 Orang)</i>
6.	Jaminan Pelayanan	<ul 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	Surat Keterangan Lahir Mati dicetak (diterbitkan) dijamin standar keasliannya. Apabila Surat Keterangan Lahir Mati telah dicetak namun belum diambil oleh pemohon, maka akan disimpan di UPTD sampai pemohon mengambilnya dan jika dalam berkas permohonan terdapat no. telpon maka pemohon akan dihubungi lewat sambungan telpon.
	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Rapat koordinasi intrn rutin setiap bulan terkait pelayanan

8. STANDAR PELAYANAN PEMBETULAN AKTA PENCATATAN SIPIL WNI

Komponen Standar Pelayanan 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 sertamencatatatpermohonandalambukuregistrasi (FO); d. Petugas memproses Akta Pencatatan Sipil yang baru (input data) (BO); e. Kepala UPTD mencabut Kutipan Akta Pencatatan Sipil yang lama dari Pemohon; f. Kepala UPTD memberikan catatan pinggir pada Register yang dicabut Kutipan Akta Pencatatan Sipil nya; g. Kepala UPTD 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.	Jangkawaktu penyelesaian	1 (satu) Hari Kerja
4.	Waktu pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Senin – Kamis pukul 08.00 – 11.30 dan pukul 13.00 – 15.00 b. Jum'at pukul 08.00 – 11.00 dan pukul 13.00 – 15.00
5.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)

6.	Produk Pelayanan	Kutipan Akta Pencatatan Sipil
7.	Penanganan aduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak saran 2. Tlp : 3. Email: <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

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 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan; b. 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; c. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; d. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 119 Tahun 2017 tentang Pengangkatan dan Pemberhentian Serta Tugas Pokok Pejabat Pencatatan Sipil dan Petugas Registrasi; e. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 120 Tahun 2017 tentang Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota; f. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan; g. 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; h. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku Yang Digunakan Dalam Administrasi Kependudukan; i. Peraturan Bupati Tolitoli Nomor 5 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Nomor 29 Tahun 2017 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Unit Pelaksana Teknis Dinas dan Unit Pelaksana Teknis Badan.
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. Bersikapsopan, ramah dan komunikatif; d. Disiplin dan taat waktu pelayanan; e. Memahami peraturan perundang-undangan
4.	Pengawasan Internal	1. Kepala Sub bagian Tata Usaha 2. Kepala UPTD 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 UPTD 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

9. STANDAR PELAYANAN PEMBATALAN AKTA PENCATATAN SIPIL WNI MELALUI PENGADILAN

Komponen Standar Pelayanan 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 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 dan ambukuregistrasi (FO); d. Petugas memproses pencatatan sesuai dengan putusan pengadilan (input data) (BO); e. Kepala UPTD mencabut Kutipan Akta Pencatatan Sipil yang dibatalkan dari Pemohon; f. Kepala UPTD memberikan catatan pinggir pada Register yang dicabut kutipan akta Pencatatan Sipilnya; g. Kepala UPTD 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.	Jangkawaktu penyelesaian	3(tiga) Hari Kerja
4.	Waktu pelayanan	a. Senin – Kamis pukul 08.00 – 11.30 dan pukul 13.00 – 15.00 b. Jum'at pukul 08.00 – 11.00 dan pukul 13.00 – 15.00

5.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
6.	Produk Pelayanan	Kutipan Akta Pencatatan Sipil
7.	Penanganan aduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak saran 2. Tlp : 3. Email: <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

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 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan; b. 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; c. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; d. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 119 Tahun 2017 tentang Pengangkatan dan Pemberhentian Serta Tugas Pokok Pejabat Pencatatan Sipil dan Petugas Registrasi; e. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 120 Tahun 2017 tentang Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota; f. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan; g. 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; h. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku Yang Digunakan Dalam Administrasi Kependudukan; i. Peraturan Bupati Tolitoli Nomor 5 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Nomor 29 Tahun 2017 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Unit Pelaksana Teknis Dinas dan Unit Pelaksana Teknis Badan.
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;

		<ul style="list-style-type: none"> b. Memahami aplikasi SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan); c. Bersikapsopan, ramah dan komunikatif; d. Disiplin dan taat waktu pelayanan; e. Memahami peraturan perundang-undangan
4.	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> 1. Kepala Sub bagian Tata Usaha 2. Kepala UPTD 3. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
5.	Jumlah Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> 1. <i>Front Office (2 Orang)</i> 2. <i>Back Office (2 Orang)</i>
6.	Jaminan Pelayanan	<ul 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 UPTD 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

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

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> 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	<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 sertamencatatatpermohonandalambukuregistrasi (FO); d. Petugas memproses pencatatan sesuai dengan permohonan (input data) (BO); e. Kepala UPTD mencabut Kutipan Akta Pencatatan Sipil yang dibatalkan dari Pemohon; f. Kepala UPTD 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.	Waktu pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Senin – Kamis pukul 08.00 – 11.30 dan pukul 13.00 – 15.00 b. Jum'at pukul 08.00 – 11.00 dan pukul 13.00 – 15.00

5.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
6.	Produk Pelayanan	Kutipan Akta Pencatatan Sipil
7.	Penanganan aduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak saran 2. Tlp : 3. Email: <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

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 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan; b. 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; c. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; d. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 119 Tahun 2017 tentang Pengangkatan dan Pemberhentian Serta Tugas Pokok Pejabat Pencatatan Sipil dan Petugas Registrasi; e. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 120 Tahun 2017 tentang Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota; f. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan; g. 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; h. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku Yang Digunakan Dalam Administrasi Kependudukan; i. Peraturan Bupati Tolitoli Nomor 5 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Nomor 29 Tahun 2017 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Unit Pelaksana Teknis Dinas dan Unit Pelaksana Teknis Badan.
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;

		<ul style="list-style-type: none"> b. Memahami aplikasi SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan); c. Bersikapsopan, ramah dan komunikatif; d. Disiplin dan taat waktu pelayanan; e. Memahami peraturan perundang-undangan
4.	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> 1. Kepala Sub bagian Tata Usaha 2. Kepala UPTD 3. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
5.	Jumlah Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> 1. <i>Front Office (2 Orang)</i> 2. <i>Back Office (2 Orang)</i>
6.	Jaminan Pelayanan	<ul 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 UPTD 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

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

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Foto copy KK; b. KTP-el c. Kutipan Akta Pencatatan Sipil yang rusak; d. Sura Keterangan Hilang dari Kepolisian.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> a. Pemohon mengambil nomor antrian b. Pemohon menyerahkan persyaratan kepada petugas; c. Petugas menerima, dan memverifikasi formulir dan persyaratan sertamencatatatpermohonandalambukuregistrasi (FO); d. Petugas memproses Akta Pencatatan Sipil yang baru (Duplikat) (BO); e. Kepala UPTD mencabut Kutipan Akta Pencatatan Sipil yang rusak dari Pemohon; f. Kepala UPTD 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.	Waktu pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Senin – Kamis pukul 08.00 – 11.30 dan pukul 13.00 – 15.00 b. Jum'at pukul 08.00 – 11.00 dan pukul 13.00 – 15.00
5.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)

6.	Produk Pelayanan	Kutipan Akta Pencatatan Sipil
7.	Penanganan aduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak saran 2. Tlp : 3. Email: <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

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 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan; b. 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; c. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; d. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 119 Tahun 2017 tentang Pengangkatan dan Pemberhentian Serta Tugas Pokok Pejabat Pencatatan Sipil dan Petugas Registrasi; e. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 120 Tahun 2017 tentang Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota; f. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan; g. 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; h. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku Yang Digunakan Dalam Administrasi Kependudukan; i. Peraturan Bupati Tolitoli Nomor 5 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Nomor 29 Tahun 2017 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Unit Pelaksana Teknis Dinas dan Unit Pelaksana Teknis Badan.
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. Bersikapsopan, ramah dan komunikatif; d. Disiplin dan taat waktu pelayanan; e. Memahami peraturan perundang-undangan
4.	Pengawasan Internal	1. Kepala Sub bagian Tata Usaha 2. Kepala UPTD 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 UPTD 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


12. STANDAR PELAYANAN LEGALISASI DOKUMEN KEPENDUDUKAN (KK, KTP-el, KIA DAN AKTA PENCATATAN SIPIL)

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	a. Menunjukkan ASLI Dokumen Kependudukan yang akan dilegalisasi; b. Fotocopy Dokumen Kependudukan yang akan dilegalisasi sebanyak 10 (sepuluh) lembar.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	a. Pemohon mengambil nomor antrian b. Pemohon menyerahkan berkas persyaratan kepada petugas; c. Petugas menerima, dan memverifikasi formulir dan persyaratan serta mencatat permohonan dalam buku registrasi (FO); d. Kepala UPTD melegalisir Dokumen Kependudukan dengan membubuhkan tandatangan basah; e. Petugas meregistrasi Dokumen Kependudukan yang dilegalisasi dan menyerahkan kepada Pemohon (FO).
3.	Jangka waktu penyelesaian	1 (satu) Hari Kerja
4.	Waktu pelayanan	a. Senin – Kamis pukul 08.00 – 11.30 dan pukul 13.00 – 15.00 b. Jum'at pukul 08.00 – 11.00 dan pukul 13.00 – 15.00
5.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
6.	Produk Pelayanan	Legalisir Dokumen Kependudukan
7.	Penanganan aduan, saran dan masukan	1. Kotak saran 2. Tlp : 3. Email: 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
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 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan; b. 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; c. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; d. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 119 Tahun 2017 tentang Pengangkatan dan Pemberhentian Serta Tugas Pokok Pejabat Pencatatan Sipil dan Petugas Registrasi; e. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 120 Tahun 2017 tentang Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota; f. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan; g. 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; h. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku Yang Digunakan Dalam Administrasi Kependudukan; i. Peraturan Bupati Tolitoli Nomor 5 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Nomor 29 Tahun 2017 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Unit Pelaksana Teknis Dinas dan Unit Pelaksana Teknis Badan.
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. Kepala Sub bagian Tata Usaha 2. Kepala UPTD 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	<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 Legalisasi Dokumen Kependudukan telah jadi namun belum diambil oleh pemohon, maka akan disimpan di UPTD 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



Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tolitoli
MUHAJIR, S.STP.,M.A.P
Pembina Tingkat. I (IV/b)
NIP. 198203142000121001