

STANDAR PELAYANAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA MANADO

1. STANDAR PELAYANAN PENCATATAN BIODATA PENDUDUK

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 3. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 5. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Tatacara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 6. Peraturan Walikota Manado Nomor 44 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Tipe A;
2.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat pengantar dari lingkungan; 2. Akta Lahir atau Surat Keterangan Kelahiran; 3. Ijazah terakhir; 4. Dokumen perjalanan Republik Indonesia dan surat keterangan pindah dari perwakilan Republik Indonesia bagi WNI yang datang dari luar negeri (kecuali yang sudah memiliki NIK); 5. Dokumen perjalanan, kartu izin tinggal terbatas/izin tinggal tetap bagi WNA.
3.	Prosedur Pelayanan	<p style="text-align: center;">PROSEDUR PELAYANAN PENCATATAN BIODATA PENDUDUK</p> <pre> graph TD A[Membawa Berkas Sesuai Persyaratan] --> B[Petugas Informasi] B -- "Berkas tidak lengkap" --> A B -- "Berkas tidak lengkap" --> C[Pemohon] B -- "- Memeriksa kelengkapan berkas - Memberikan nomor antrian" --> D[OPERATOR] D -- "Input Data" --> E[KEPALA BIDANG] E -- "Verifikasi" --> F[KEPALA DINAS] F -- "Penandatanganan Dokumen (TTE)" --> G[Loket Pengambilan] G -- "Penyerahan Dokumen" --> H[Pemohon] </pre>

4.	Jangka waktu penyelesaian	-+ 5-10 menit (jika sistem tidak mengalami gangguan)
5.	Biaya/tarif	Gratis
6.	Produk pelayanan	Biodata Penduduk
7.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	Ruang Tunggu, Toilet terpisah (laki-laki, perempuan dan difabel), Almari Dokumen, Rak Arsip, Meja kerja, Kursi kerja, AC, Komputer, Laptop, Printer, Telepon, Internet, ATK, Cetakan, Ruang Menyusui, Ruang bermain anak, Ruang merokok, Wi-Fi/hotspot.
8.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> - Memahami aturan/syarat berdasarkan Undang-Undang - Mampu mengoperasikan Komputer - Mampu bekerja dalam Tim - Telah mengikuti Training
9.	Pengawasan internal	<ul style="list-style-type: none"> - Pengawasan oleh Kepala Dinas - Pengawasan langsung oleh Sekretaris, Kepala Bidang, - Apabila ditemukan pelanggaran akan diberikan teguran dan sanksi.
10.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>Sarana Pelayanan Pengaduan, Saran dan Masukan:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pengaduan langsung - Melalui Kotak Saran - Melalui SMS - Melalui Website, Email dan Facebook Disdukcapil
11.	Jumlah pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> - Petugas Informasi 2 orang - Operator 6 orang - Verifikator 1 orang
12.	Jaminan pelayanan	- Memberikan kepastian Informasi dan ketepatan waktu dalam penerbitan Biodata Penduduk.
13.	Jaminan keamanan produk	- Biodata Penduduk yang sah dan asli yang ditanda tangani secara Elektronik oleh Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado
14.	Evaluasi kinerja Pelaksana	- Pelaksanaan Evaluasi terhadap hasil kinerja para pelaksana akan dilakukan 3 (tiga) bulan sekali, untuk kemudian dilakukan perbaikan kinerja menuju hasil yang lebih baik dimasa mendatang.
15.	Masa Berlaku	<ul style="list-style-type: none"> - Seumur hidup, selama tidak mengalami perubahan data (bagi WNI). - Mengikuti masa berlaku KITAS/KITAP (BAGI WNA).
16.	Jam Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Senin – Kamis : 08.30 – 15.00 WITA - Jumat : 09.00 – 15.00 WITA

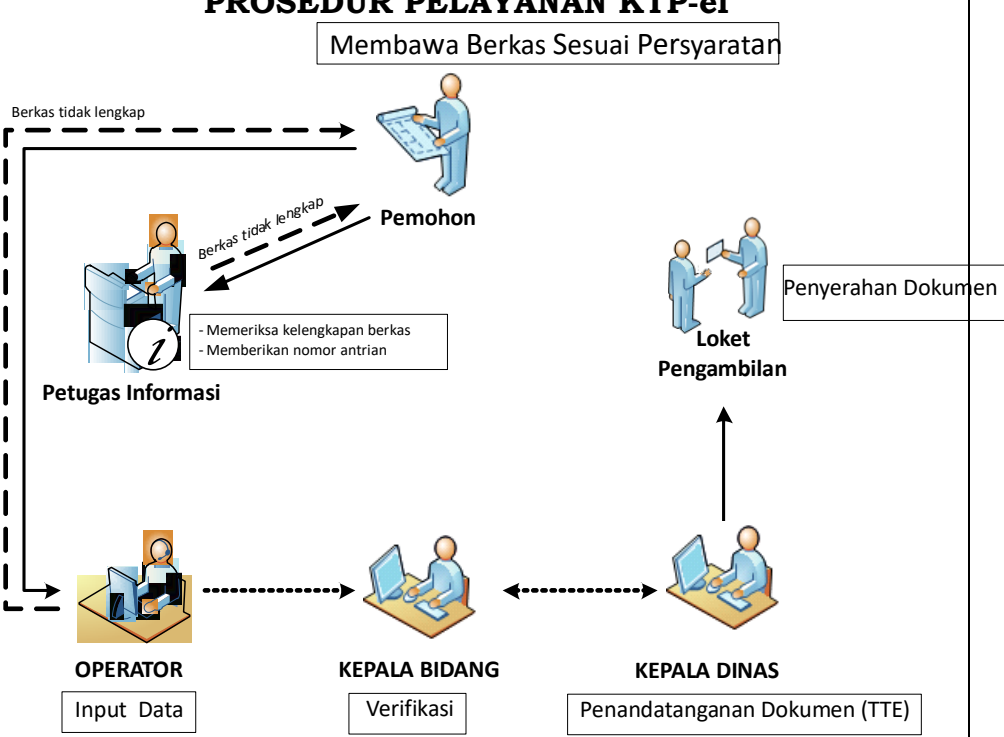
2. STANDAR PELAYANAN KARTU KELUARGA

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2022 tentang Perlindungan Anak; 3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2006 tentang Kewarganegaraan; 4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 6. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 7. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Tatacara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil 8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 10 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Dokumen Pendaftaran Penduduk; 9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 73 Tahun 2022 tentang Pencatatan Nama Pada Dokumen Kependudukan; 10. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan; 11. Peraturan Daerah Kota Manado Nomor 2 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Manado; 12. Peraturan Walikota Manado Nomor 44 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Tipe A;
2.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. KK Lama; 2. KTP-el 3. Kutipan Akta Perkawinan/Buku Nikah; 4. Surat Keterangan Pindah/Surat Keterangan Pindah Datang bagi penduduk yang pindah domisili; 5. Kutipan Akta Kematian (bagi yang cerai mati); 6. Kutipan Akta Perceraian (bagi yang cerai hidup); 7. Surat Keterangan Pengganti Identitas bagi Penduduk Rentan Administrasi Kependudukan; 8. Surat Keterangan tentang perubahan status kewarganegaraan; 9. Surat Izin Tinggal Tetap (bagi WNA); 10. Surat Keterangan Kepolisian (bagi yg hilang/tercecer).).

3.	Prosedur Pelayanan	<p style="text-align: center;">PROSEDUR PELAYANAN KARTU KELUARGA</p> <pre> graph TD A[Membawa Berkas Sesuai Persyaratan] --> B[Petugas Informasi] B --> C[OPERATOR Input Data] C --> D[KEPALA BIDANG Verifikasi] D --> E[KEPALA DINAS Penandatanganan Dokumen TTE] E --> F[Loket Pengambilan] F --> G[Penyerahan Dokumen] H[Pemohon] --> B B --> H B -.-> A </pre> <p style="text-align: center;">Membawa Berkas Sesuai Persyaratan</p> <p style="text-align: center;">Berkas tidak lengkap</p> <p style="text-align: center;">Petugas Informasi</p> <ul style="list-style-type: none"> - Memeriksa kelengkapan berkas - Memberikan nomor antrian <p style="text-align: center;">Pemohon</p> <p style="text-align: center;">Loket Pengambilan</p> <p style="text-align: center;">Penyerahan Dokumen</p> <p style="text-align: center;">OPERATOR Input Data</p> <p style="text-align: center;">KEPALA BIDANG Verifikasi</p> <p style="text-align: center;">KEPALA DINAS Penandatanganan Dokumen (TTE)</p>
4.	Jangka waktu penyelesaian	+ 5 – 10 menit (jika sistem tidak mengalami gangguan)
5.	Biaya/tarif	Gratis
6.	Produk pelayanan	Kartu Keluarga
7.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	Ruang Tunggu, Toilet terpisah (laki-laki, perempuan dan difabel), Almari Dokumen, Rak Arsip, Meja kerja, Kursi kerja, AC, Komputer, Laptop, Printer, Telepon, Internet, ATK, Cetakan, Ruang Menyusui, Ruang bermain anak, Ruang merokok, Wi-Fi/hotspot.
8.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> - Memahami aturan/syarat berdasarkan Undang-Undang - Mampu mengoperasikan Komputer - Mampu bekerja dalam Tim - Telah mengikuti Training
9.	Pengawasan internal	<ul style="list-style-type: none"> - Pengawasan oleh Kepala Dinas - Pengawasan langsung oleh Sekretaris, Kepala Bidang, - Apabila ditemukan pelanggaran akan diberikan teguran dan sanksi.
10.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Sarana Pelayanan Pengaduan, Saran dan Masukan: <ul style="list-style-type: none"> - Pengaduan langsung - Melalui Kotak Saran - Melalui SMS - Melalui Website, Email dan Facebook Disdukcapil
11.	Jumlah pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> - Petugas Informasi 2 orang - Operator 6 orang - Verifikator 1 orang
12.	Jaminan pelayanan	- Memberikan kepastian Informasi dan ketepatan waktu dalam pembuatan Kartu Keluarga.
13.	Jaminan keamanan produk	- Kartu Keluarga yang sah dan asli yang ditanda tangani secara Elektronik oleh Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado
14.	Evaluasi kinerja Pelaksana	- Pelaksanaan Evaluasi terhadap hasil kinerja para pelaksana akan dilakukan 3 (tiga) bulan sekali, untuk kemudian dilakukan perbaikan kinerja menuju hasil yang lebih baik dimasa mendatang.
15.	Masa Berlaku	- Seumur hidup, selama tidak mengalami perubahan data.
16.	Jam Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Senin – Kamis : 08.30 – 15.00 WITA - Jumat : 09.00 – 15.00 WITA

3. STANDAR PELAYANAN KTP-el

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none">1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013;2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;4. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;5. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Tatacara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 10 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Dokumen Pendaftaran Penduduk;7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 73 Tahun 2022 tentang Pencatatan Nama Pada Dokumen Kependudukan;8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 72 Tahun 2022 tentang Standar Dan Spesifikasi Perangkat Keras, Perangkat Lunak, Dan Blangko Kartu Tanda Penduduk Elektronik Serta Penyelenggaraan Identitas Kependudukan Digital;9. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan;10. Peraturan Daerah Kota Manado Nomor 2 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Manado;11. Peraturan Walikota Manado Nomor 44 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Tipe A;
2.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Telah berusia 17 (tujuh belas) tahun, sudah kawin, atau pernah kawin;2. KK;3. Dokumen perjalanan dan kartu izin tinggal tetap (bagi WNA):4. KTP-el rusak (untuk KTP yang rusak)5. Surat Keterangan Kepolisian (bagi yg hilang/tercecer)

3.	Prosedur Pelayanan	<p style="text-align: center;">PROSEDUR PELAYANAN KTP-el</p>  <p style="text-align: center;">Membawa Berkas Sesuai Persyaratan</p> <p>Berkas tidak lengkap → Pemohon</p> <p>Petugas Informasi</p> <ul style="list-style-type: none"> - Memeriksa kelengkapan berkas - Memberikan nomor antrian <p>Berkas tidak lengkap → Pemohon</p> <p>OPERATOR Input Data</p> <p>KEPALA BIDANG Verifikasi</p> <p>KEPALA DINAS Penandatanganan Dokumen (TTE)</p> <p>Loket Pengambilan</p> <p>Penyerahan Dokumen</p>
4	Jangka waktu penyelesaian	+ 5 – 10 menit (jika sistem tidak mengalami gangguan)
5.	Biaya/tarif	Gratis
6.	Produk pelayanan	KTP-el
7.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	Ruang Tunggu, Toilet terpisah (laki-laki, perempuan dan difabel), Almari Dokumen, Rak Arsip, Meja kerja, Kursi kerja, AC, Komputer, Laptop, Printer, Telepon, Internet, ATK, Cetakan, Ruang Menyusui, Ruang bermain anak, Ruang merokok, Wi-Fi/hotspot.
8.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> - Memahami aturan/syarat berdasarkan Undang-Undang - Mampu mengoperasikan Komputer - Mampu bekerja dalam Tim - Telah mengikuti Training
9.	Pengawasan internal	<ul style="list-style-type: none"> - Pengawasan oleh Kepala Dinas - Pengawasan langsung oleh Sekretaris, Kepala Bidang, - Apabila ditemukan pelanggaran akan diberikan teguran dan sanksi.
10.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>Sarana Pelayanan Pengaduan, Saran dan Masukan:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pengaduan langsung - Melalui Kotak Saran - Melalui SMS - Melalui Website, Email dan Facebook Disdukcapil
11.	Jumlah pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> - Petugas Informasi 2 orang - Operator 5 orang - Verifikator 1 orang
12.	Jaminan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Memberikan kepastian Informasi dan ketepatan waktu dalam pembuatan KTP-el.
13.	Jaminan keamanan produk	<ul style="list-style-type: none"> - KTP-el yang sah dan asli
14.	Evaluasi kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> - Pelaksanaan Evaluasi terhadap hasil kinerja para pelaksana akan dilakukan 3 (tiga) bulan sekali, untuk kemudian dilakukan perbaikan kinerja menuju hasil yang lebih baik dimasa mendatang

15.	Masa Berlaku	- Seumur hidup, selama tidak mengalami perubahan data.
16	Jam Pelayanan	- Senin – Kamis : 08.30 – 15.00 WITA - Jumat : 09.00 – 15.00 WITA

4. STANDAR PELAYANAN KARTU IDENTITAS ANAK (KIA)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak, sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014; 3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 5. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 6. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Tatacara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil 7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2016 tentang Kartu Identitas Anak; 8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 10 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Dokumen Pendaftaran Penduduk; 9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 73 Tahun 2022 tentang Pencatatan Nama Pada Dokumen Kependudukan; 10. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan; 11. Peraturan Daerah Kota Manado Nomor 2 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Manado; 12. Peraturan Walikota Manado Nomor 44 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Tipe A;
2.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fotocopy Kutipan Akta Kelahiran; 2. KK orang tua/wali; 3. KTP-el kedua orang tua/wali; 4. Pas foto anak berwarna ukuran 2x3 sebanyak 2 lembar (bagi anak usia lebih dari 5 (lima) tahun); 5. Fotocopy pasport dan izin tinggal tetap bagi WNA.

3.	Prosedur Pelayanan	<p style="text-align: center;">PROSEDUR PELAYANAN KIA</p> <pre> graph TD A[Membawa Berkas Sesuai Persyaratan] --> B[Pemohon] B --> C[Petugas Informasi] C --> D[OPERATOR] D --> E[KEPALA BIDANG] E --> F[KEPALA DINAS] F --> G[Loker Pengambilan] G --> H[Penyerahan Dokumen] C --> B C --> D E --> D F --> E </pre> <p>Proses:</p> <ul style="list-style-type: none"> Pemohon membawa berkas sesuai persyaratan. Petugas Informasi memeriksa kelengkapan berkas dan memberikan nomor antrian. OPERATOR melakukan Input Data. KEPALA BIDANG melakukan Verifikasi. KEPALA DINAS melakukan Penandatanganan Dokumen (TTE). Loker Pengambilan melakukan Penyerahan Dokumen. <p>Alur Balik (Jika Berkas Tidak Lengkap):</p> <ul style="list-style-type: none"> Dari Petugas Informasi ke Pemohon. Dari OPERATOR ke Petugas Informasi. Dari KEPALA BIDANG ke OPERATOR. Dari KEPALA DINAS ke KEPALA BIDANG.
4.	Jangka waktu penyelesaian	-+ 5 – 10 menit (jika sistem tidak mengalami gangguan)
5.	Biaya/tarif	Gratis
6.	Produk pelayanan	Kartu Identitas Anak
7.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	Ruang Tunggu, Toilet terpisah (laki-laki, perempuan dan difabel), Almari Dokumen, Rak Arsip, Meja kerja, Kursi kerja, AC, Komputer, Laptop, Printer, Telepon, Internet, ATK, Cetakan, Ruang Menyusui, Ruang bermain anak, Ruang merokok, Wi-Fi/hotspot.
8.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> - Memahami aturan/syarat berdasarkan Undang-Undang - Mampu mengoperasikan Komputer - Mampu bekerja dalam Tim - Telah mengikuti Training
9.	Pengawasan internal	<ul style="list-style-type: none"> - Pengawasan oleh Kepala Dinas - Pengawasan langsung oleh Sekretaris, Kepala Bidang, - Apabila ditemukan pelanggaran akan diberikan teguran dan sanksi.
10.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>Sarana Pelayanan Pengaduan, Saran dan Masukan:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pengaduan langsung - Melalui Kotak Saran - Melalui SMS - Melalui Website, Email dan Facebook Disdukcapil
11.	Jumlah pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> - Petugas Informasi 2 orang - Operator 1 orang - Verifikator 1 orang
12.	Jaminan pelayanan	- Memberikan kepastian Informasi dan ketepatan waktu dalam penerbitan Kartu Identitas Anak;
13.	Jaminan keamanan produk	- Kartu Identitas Anak (KIA) asli
14.	Evaluasi kinerja Pelaksana	- Pelaksanaan Evaluasi terhadap hasil kinerja para pelaksana akan dilakukan 3 (tiga) bulan sekali, untuk kemudian dilakukan perbaikan kinerja menuju hasil yang lebih baik dimasa mendatang.
15.	Masa Berlaku	- KIA untuk anak kurang dari 5 tahun adalah sampai anak berusia 5 tahun;

		<ul style="list-style-type: none"> - KIA untuk anak diatas 5 tahun adalah sampai anak berusia 17 tahun kurang satu hari; - KIA untuk anak WNA sama dengan masa berlaku izin tinggal tetap.
16.	Jam Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Senin – Kamis : 08.30 – 15.00 WITA - Jumat : 09.00 – 15.00 WITA

5. STANDAR PELAYANAN SURAT KETERANGAN PINDAH WNI (SKPWNI)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2022 tentang Perlindungan Anak; 3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2006 tentang Kewarganegaraan; 4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 6. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 7. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Tatacara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil 8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 10 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Dokumen Pendaftaran Penduduk; 9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 73 Tahun 2022 tentang Pencatatan Nama Pada Dokumen Kependudukan; 10. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan; 11. Peraturan Daerah Kota Manado Nomor 2 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Manado; 12. Peraturan Walikota Manado Nomor 44 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Tipe A;
2.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. KK; 2. KTP-el; 3. Alamat tujuan pindah harus jelas

3.	Prosedur Pelayanan	<p style="text-align: center;">PROSEDUR PELAYANAN SURAT PINDAH</p> <p style="text-align: center;">Membawa Berkas Sesuai Persyaratan</p> <p>Berkas tidak lengkap</p> <p>Berkas tidak lengkap</p> <p>Pemohon</p> <p>Petugas Informasi</p> <ul style="list-style-type: none"> - Memeriksa kelengkapan berkas - Memberikan nomor antrian <p>Loket Pengambilan</p> <p>Penyerahan Dokumen</p> <p>OPERATOR</p> <p>Input Data</p> <p>KEPALA BIDANG</p> <p>Verifikasi</p> <p>KEPALA DINAS</p> <p>Penandatanganan Dokumen (TTE)</p>
4.	Jangka waktu penyelesaian	+ 5 – 10 menit (jika sistem tidak mengalami gangguan)
5.	Biaya/tarif	Gratis
6.	Produk pelayanan	Surat Keterangan Pindah WNI (SKPWNI)
7.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	Ruang Tunggu, Toilet terpisah (laki-laki, perempuan dan difabel), Almari Dokumen, Rak Arsip, Meja kerja, Kursi kerja, AC, Komputer, Laptop, Printer, Telepon, Internet, ATK, Cetakan, Ruang Menyusui, Ruang bermain anak, Ruang merokok, Wi-Fi/hotspot.
8.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> - Memahami aturan/syarat berdasarkan Undang-Undang - Mampu mengoperasikan Komputer - Mampu bekerja dalam Tim - Telah mengikuti Training
9.	Pengawasan internal	<ul style="list-style-type: none"> - Pengawasan oleh Kepala Dinas - Pengawasan langsung oleh Sekretaris, Kepala Bidang, - Apabila ditemukan pelanggaran akan diberikan teguran dan sanksi.
10.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>Sarana Pelayanan Pengaduan, Saran dan Masukan:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pengaduan langsung - Melalui Kotak Saran - Melalui SMS - Melalui Website, Email dan Facebook Disdukcapil
11.	Jumlah pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> - Petugas Informasi 2 orang - Operator 6 orang - Verifikator 1 orang
12.	Jaminan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Memberikan kepastian Informasi dan ketepatan waktu dalam pembuatan SKPWNI.
U13	Jaminan keamanan produk	<ul style="list-style-type: none"> - SKPWNI yang sah dan asli yang ditanda tangani secara Elektronik oleh Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado
14.	Evaluasi kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> - Pelaksanaan Evaluasi terhadap hasil kinerja para pelaksana akan dilakukan 3 (tiga) bulan sekali, untuk kemudian dilakukan perbaikan kinerja menuju hasil yang lebih baik dimasa mendatang.
15.	Masa Berlaku	<ul style="list-style-type: none"> - 30 (tiga puluh) hari kerja
16.	Jam Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Senin – Kamis : 08.30 – 15.00 WITA - Jumat : 09.00 – 12.00 WITA

6. STANDAR PELAYANAN SURAT KETERANGAN PINDAH DATANG

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none">1. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2022 tentang Perlindungan Anak;3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2006 tentang Kewarganegaraan;4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;6. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;7. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Tatacara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 10 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Dokumen Pendaftaran Penduduk;9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 73 Tahun 2022 tentang Pencatatan Nama Pada Dokumen Kependudukan;10. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan;11. Peraturan Daerah Kota Manado Nomor 2 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Manado;12. Peraturan Walikota Manado Nomor 44 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Tipe A;
2.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. KK;2. KTP-el;3. Alamat tujuan pindah harus jelas

3.	Prosedur Pelayanan	<p style="text-align: center;">PROSEDUR PELAYANAN SURAT PINDAH</p> <p style="text-align: center;">Membawa Berkas Sesuai Persyaratan</p> <p>Berkas tidak lengkap</p> <p>Berkas tidak lengkap</p> <p>Pemohon</p> <p>Petugas Informasi</p> <ul style="list-style-type: none"> - Memeriksa kelengkapan berkas - Memberikan nomor antrian <p>Loket Pengambilan</p> <p>Penyerahan Dokumen</p> <p>OPERATOR Input Data</p> <p>KEPALA BIDANG Verifikasi</p> <p>KEPALA DINAS Penandatanganan Dokumen (TTE)</p>
4.	Jangka waktu penyelesaian	+ 5 – 10 menit (jika sistem tidak mengalami gangguan)
5.	Biaya/tarif	Gratis
6.	Produk pelayanan	Surat Keterangan Pindah Datang
7.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	Ruang Tunggu, Toilet terpisah (laki-laki, perempuan dan difabel), Almari Dokumen, Rak Arsip, Meja kerja, Kursi kerja, AC, Komputer, Laptop, Printer, Telepon, Internet, ATK, Cetakan, Ruang Menyusui, Ruang bermain anak, Ruang merokok, Wi-Fi/hotspot.
8.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> - Memahami aturan/syarat berdasarkan Undang-Undang - Mampu mengoperasikan Komputer - Mampu bekerja dalam Tim - Telah mengikuti Training
9.	Pengawasan internal	<ul style="list-style-type: none"> - Pengawasan oleh Kepala Dinas - Pengawasan langsung oleh Sekretaris, Kepala Bidang, - Apabila ditemukan pelanggaran akan diberikan teguran dan sanksi.
10.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>Sarana Pelayanan Pengaduan, Saran dan Masukan:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pengaduan langsung - Melalui Kotak Saran - Melalui SMS - Melalui Website, Email dan Facebook Disdukcapil
11.	Jumlah pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> - Petugas Informasi 2 orang - Operator 6 orang - Verifikator 1 orang
12.	Jaminan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Memberikan kepastian Informasi dan ketepatan waktu dalam pembuatan Surat Keterangan Pindah Datang
13.	Jaminan keamanan produk	<ul style="list-style-type: none"> - Surat Keterangan Pindah datang yang sah dan asli yang ditandatangani secara Elektronik oleh Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado
14.	Evaluasi kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> - Pelaksanaan Evaluasi terhadap hasil kinerja para pelaksana akan dilakukan 3 (tiga) bulan sekali, untuk kemudian dilakukan perbaikan kinerja menuju hasil yang lebih baik dimasa mendatang.

15.	Masa Berlaku	- 30 (tiga puluh) hari kerja
16.	Jam	- Senin – Kamis : 08.30 – 15.00 WITA
	Pelayanan	- Jumat : 09.00 – 12.00 WITA

7. STANDAR PELAYANAN Surat Keterangan Tempat Tinggal (SKTT) WNA

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2022 tentang Perlindungan Anak; 3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2006 tentang Kewarganegaraan; 4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 6. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 7. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Tatacara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil 8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 10 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Dokumen Pendaftaran Penduduk; 9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 73 Tahun 2022 tentang Pencatatan Nama Pada Dokumen Kependudukan; 10. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan; 11. Peraturan Daerah Kota Manado Nomor 2 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Manado; 12. Peraturan Walikota Manado Nomor 44 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Tipe A;
2.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kartu Izin Tinggal Sementara (KITAS); 2. Dokumen Perjalanan

3.	Prosedur Pelayanan	<p style="text-align: center;">PROSEDUR PELAYANAN SKTT WNA</p> <pre> graph TD A[Membawa Berkas Sesuai Persyaratan] --> B[Pemohon] B --> C[Petugas Informasi] C -- "Berkas tidak lengkap" --> B C --> D[Loket Pengambilan] D --> E[Penyerahan Dokumen] E --> F[OPERATOR] F --> G[KEPALA BIDANG] G --> H[KEPALA DINAS] H --> D </pre> <p>Proses:</p> <ul style="list-style-type: none"> Pemohon membawa berkas sesuai persyaratan. Petugas Informasi memeriksa kelengkapan berkas dan memberikan nomor antrian. OPERATOR melakukan Input Data. KEPALA BIDANG melakukan Verifikasi. KEPALA DINAS melakukan Penandatanganan Dokumen (TTE). Loket Pengambilan melakukan Penyerahan Dokumen. <p>Alur: Pemohon → Petugas Informasi → OPERATOR → KEPALA BIDANG → KEPALA DINAS → Loket Pengambilan → Pemohon.</p>
4.	Jangka waktu penyelesaian	-+ 5 – 10 menit (jika sistem tidak mengalami gangguan)
5.	Biaya/tarif	Gratis
6.	Produk pelayanan	SKTT WNA
7.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	Ruang Tunggu, Toilet terpisah (laki-laki, perempuan dan difabel), Almari Dokumen, Rak Arsip, Meja kerja, Kursi kerja, AC, Komputer, Laptop, Printer, Telepon, Internet, ATK, Cetakan, Ruang Menyusui, Ruang bermain anak, Ruang merokok, Wi-Fi/hotspot.
8.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> - Memahami aturan/syarat berdasarkan Undang-Undang - Mampu mengoperasikan Komputer - Mampu bekerja dalam Tim - Telah mengikuti Training
9.	Pengawasan internal	<ul style="list-style-type: none"> - Pengawasan oleh Kepala Dinas - Pengawasan langsung oleh Sekretaris, Kepala Bidang, - Apabila ditemukan pelanggaran akan diberikan teguran dan sanksi.
10.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>Sarana Pelayanan Pengaduan, Saran dan Masukan:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pengaduan langsung - Melalui Kotak Saran - Melalui SMS - Melalui Website, Email dan Facebook Disdukcapil
11.	Jumlah pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> - Petugas Informasi 2 orang - Operator 6 orang - Verifikator 1 orang
12.	Jaminan pelayanan	- Memberikan kepastian Informasi dan ketepatan waktu dalam pembuatan SKTT WNA.
13.	Jaminan keamanan produk	- SKTT WNA yang sah dan asli yang ditanda tangani secara elektronik oleh Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado
14.	Evaluasi kinerja Pelaksana	- Pelaksanaan Evaluasi terhadap hasil kinerja para pelaksana akan dilakukan 3 (tiga) bulan sekali, untuk kemudian dilakukan perbaikan kinerja menuju hasil yang lebih baik dimasa mendatang.

15.	Masa Berlaku	- Mengikuti masa berlaku KITAS
16.	Jam Pelayanan	- Senin – Kamis : 08.30 – 15.00 WITA - Jumat : 09.00 – 15.00 WITA

8. STANDAR PELAYANAN SURAT KETERANGAN PEMBATALAN PERKAWINAN

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan, sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2019; 2. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2006 tentang Kewarganegaraan; 4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 6. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 7. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Tatacara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 8. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan; 9. Peraturan Daerah Kota Manado Nomor 2 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Manado; 10. Peraturan Walikota Manado Nomor 44 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Tipe A;
2.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Salinan Putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap; 2. Kutipan Akta Perkawinan; 3. Kartu Keluarga; 4. KTP-el;

3.	Prosedur Pelayanan	<p style="text-align: center;">PROSEDUR PELAYANAN PEMBATALAN PERKAWINAN</p> <p style="text-align: center;">Membawa Berkas Sesuai Persyaratan</p> <p>Berkas tidak lengkap</p> <p>Berkas tidak lengkap</p> <p>Pemohon</p> <p>Petugas Informasi</p> <ul style="list-style-type: none"> - Memeriksa kelengkapan berkas - Memberikan nomor antrian <p>Loket Pengambilan</p> <p>Penyerahan Dokumen</p> <p>OPERATOR</p> <p>Input Data</p> <p>KEPALA BIDANG</p> <p>Verifikasi</p> <p>KEPALA DINAS</p> <p>Penandatanganan Dokumen (TTE)</p>
4.	Jangka waktu penyelesaian	-+ 5 – 10 menit (jika sistem tidak mengalami gangguan)
5.	Biaya/tarif	Gratis
6.	Produk pelayanan	Surat Keterangan Pembatalan Perkawinan
7.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	Ruang Tunggu, Toilet terpisah (laki-laki, perempuan dan difabel), Almari Dokumen, Rak Arsip, Meja kerja, Kursi kerja, AC, Komputer, Laptop, Printer, Telepon, Internet, ATK, Cetakan, Ruang Menyusui, Ruang bermain anak, Ruang merokok, Wi-Fi/hotspot.
8.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> - Memahami aturan/syarat berdasarkan Undang-Undang - Mampu mengoperasikan Komputer - Mampu bekerja dalam Tim - Telah mengikuti Training
9.	Pengawasan internal	<ul style="list-style-type: none"> - Pengawasan oleh Kepala Dinas - Pengawasan langsung oleh Sekretaris, Kepala Bidang - Apabila ditemukan pelanggaran akan diberikan teguran dan sanksi.
10.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>Sarana Pelayanan Pengaduan, Saran dan Masukan:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pengaduan langsung - Melalui Kotak Saran - Melalui SMS - Melalui Website, Email dan Facebook Disdukcapil
11.	Jumlah pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> - Petugas Informasi 2 orang - Operator 6 orang - Verifikator 1 orang
12.	Jaminan pelayanan	- Memberikan kepastian Informasi dan ketepatan waktu dalam pembuatan Surat Keterangan Pembatalan Perkawinan
13.	Jaminan keamanan produk	- Surat Keterangan Pembatalan Perkawinan yang sah dan asli yang ditanda tangani secara Elektronik oleh Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado
14.	Evaluasi kinerja Pelaksana	- Pelaksanaan Evaluasi terhadap hasil kinerja para pelaksana akan dilakukan 3 (tiga) bulan sekali, untuk kemudian dilakukan perbaikan kinerja menuju hasil yang lebih baik dimasa mendatang.

15.	Masa Berlaku	- Seumur Hidup
16.	Jam Pelayanan	- Senin – Kamis : 08.30 – 15.00 WITA - Jumat : 09.00 – 15.00 WITA

9. STANDAR PELAYANAN SURAT KETERANGAN PEMBATALAN PERCERAIAN

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan, sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2019; 2. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2006 tentang Kewarganegaraan; 4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 6. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 7. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Tatacara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 8. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan; 9. Peraturan Daerah Kota Manado Nomor 2 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Manado; 10. Peraturan Walikota Manado Nomor 44 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Tipe A;
2.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Salinan Putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap; 2. Kutipan Akta Perceraian; 3. Kartu Keluarga; 4. KTP-el;

3.	Prosedur Pelayanan	<p style="text-align: center;">PROSEDUR PELAYANAN PEMBATALAN PERCERAIAN</p> <p style="text-align: center;">Membawa Berkas Sesuai Persyaratan</p> <p>Berkas tidak lengkap → Pemohon</p> <p>Pemohon → Petugas Informasi</p> <p>Petugas Informasi: - Memeriksa kelengkapan berkas - Memberikan nomor antrian</p> <p>Petugas Informasi → Pemohon (Berkas tidak lengkap)</p> <p>Pemohon → Loket Pengambilan</p> <p>Loket Pengambilan: Penyerahan Dokumen</p> <p>Loket Pengambilan → KEPALA DINAS</p> <p>KEPALA DINAS: Penandatanganan Dokumen (TTE)</p> <p>KEPALA DINAS → KEPALA BIDANG</p> <p>KEPALA BIDANG: Verifikasi</p> <p>KEPALA BIDANG → OPERATOR</p> <p>OPERATOR: Input Data</p> <p>OPERATOR → Petugas Informasi</p>
4.	Jangka waktu penyelesaian	-+ 5 – 10 menit (jika sistem tidak mengalami gangguan)
5.	Biaya/tarif	Gratis
6.	Produk pelayanan	Surat Keterangan Pembatalan Perceraian
7.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	Ruang Tunggu, Toilet terpisah (laki-laki, perempuan dan difabel), Almari Dokumen, Rak Arsip, Meja kerja, Kursi kerja, AC, Komputer, Laptop, Printer, Telepon, Internet, ATK, Cetakan, Ruang Menyusui, Ruang bermain anak, Ruang merokok, Wi-Fi/hotspot.
8.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> - Memahami aturan/syarat berdasarkan Undang-Undang - Mampu mengoperasikan Komputer - Mampu bekerja dalam Tim - Telah mengikuti Training
9.	Pengawasan internal	<ul style="list-style-type: none"> - Pengawasan oleh Kepala Dinas - Pengawasan langsung oleh Sekretaris, Kepala Bidang - Apabila ditemukan pelanggaran akan diberikan teguran dan sanksi.
10.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Sarana Pelayanan Pengaduan, Saran dan Masukan: <ul style="list-style-type: none"> - Pengaduan langsung - Melalui Kotak Saran - Melalui SMS - Melalui Website, Email dan Facebook Disdukcapil
11.	Jumlah pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> - Petugas Informasi 2 orang - Operator 6 orang - Verifikator 1 orang
12.	Jaminan pelayanan	- Memberikan kepastian Informasi dan ketepatan waktu dalam pembuatan Surat Keterangan Pembatalan Perceraian
13.	Jaminan keamanan produk	- Surat Keterangan Pembatalan Perceraian yang sah dan asli yang ditanda tangani secara Elektronik oleh Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado
14.	Evaluasi kinerja Pelaksana	- Pelaksanaan Evaluasi terhadap hasil kinerja para pelaksana akan dilakukan 3 (tiga) bulan sekali, untuk kemudian dilakukan perbaikan kinerja menuju hasil yang lebih baik dimasa mendatang.

15.	Masa Berlaku	- Seumur Hidup
16.	Jam Pelayanan	- Senin – Kamis : 08.30 – 15.00 WITA - Jumat : 09.00 – 15.00 WITA

10. STANDAR PELAYANAN KUTIPAN AKTA KELAHIRAN

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak, sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014; 3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 5. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 6. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Tatacara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 10 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Dokumen Pendaftaran Penduduk; 8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2016 tentang Kartu Identitas Anak; 9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2016 tentang Percepatan Peningkatan Cakupan Kepemilikan Akta Kelahiran; 10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 73 Tahun 2022 tentang Pencatatan Nama Pada Dokumen Kependudukan; 11. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan; 12. Peraturan Daerah Kota Manado Nomor 2 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Manado; 13. Peraturan Walikota Manado Nomor 44 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Tipe A;
2.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Keterangan Kelahiran; 2. Buku Nikah/Kutipan Akta Kelahiran; 3. KK; 4. KTP-el; 5. Kutipan Akta Kelahiran Anak dan dokumen perjalanan orang tua (bagi anak yang lahir di luar negeri); 6. Dokumen Perjalanan, KITAP/KITAS, Kartu Izin Tinggal Terbatas/Visa Kunjungan (bagi WNA).

3.	Prosedur Pelayanan	<p style="text-align: center;">PROSEDUR PELAYANAN AKTA KELAHIRAN</p> <pre> graph TD A[Membawa Berkas Sesuai Persyaratan] --> B[Pemohon] B --> C[Petugas Informasi] C -- "Berkas tidak lengkap" --> B C --> D[OPERATOR] C --> E[Loker Pengambilan] D --> F[KEPALA BIDANG] F --> G[KEPALA DINAS] G --> E E --> H[Penyerahan Dokumen] </pre> <p>Membawa Berkas Sesuai Persyaratan</p> <p>Pemohon</p> <p>Petugas Informasi - Memeriksa kelengkapan berkas - Memberikan nomor antrian</p> <p>OPERATOR Input Data</p> <p>KEPALA BIDANG Verifikasi</p> <p>KEPALA DINAS Penandatanganan Dokumen (TTE)</p> <p>Loker Pengambilan</p> <p>Penyerahan Dokumen</p> <p><i>Note: Dashed arrows labeled 'Berkas tidak lengkap' indicate a feedback loop from the Petugas Informasi back to the Pemohon.</i></p>
4.	Jangka waktu penyelesaian	-+ 5 – 10 menit (jika sistem tidak mengalami gangguan)
5.	Biaya/tarif	Gratis
6.	Produk pelayanan	Kutipan Akta Kelahiran
7.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	Ruang Tunggu, Toilet terpisah (laki-laki, perempuan dan difabel), Almari Dokumen, Rak Arsip, Meja kerja, Kursi kerja, AC, Komputer, Laptop, Printer, Telepon, Internet, ATK, Cetakan, Ruang Menyusui, Ruang bermain anak, Ruang merokok, Wi-Fi/hotspot.
8.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> - Memahami aturan/syarat berdasarkan Undang-Undang - Mampu mengoperasikan Komputer - Mampu bekerja dalam Tim - Telah mengikuti Training
9.	Pengawasan internal	<ul style="list-style-type: none"> - Pengawasan oleh Kepala Dinas - Pengawasan langsung oleh Sekretaris, Kepala Bidang, - Apabila ditemukan pelanggaran akan diberikan teguran dan sanksi.
10.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Sarana Pelayanan Pengaduan, Saran dan Masukan: <ul style="list-style-type: none"> - Pengaduan langsung - Melalui Kotak Saran - Melalui SMS - Melalui Website, Email dan Facebook Disdukcapil
11.	Jumlah pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> - Petugas Informasi 2 orang - Operator 6 orang - Verifikator 1 orang
12.	Jaminan pelayanan	- Memberikan kepastian Informasi dan ketepatan waktu dalam penerbitan Kutipan Akta Kelahiran
13.	Jaminan keamanan produk	- Kutipan Akta Kelahiran yang sah dan asli yang ditanda tangani secara Elektronik oleh Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado
14.	Evaluasi kinerja Pelaksana	- Pelaksanaan Evaluasi terhadap hasil kinerja para pelaksana akan dilakukan 3 (tiga) bulan sekali, untuk kemudian dilakukan perbaikan kinerja menuju hasil yang lebih baik dimasa mendatang.

15.	Masa Berlaku	- Seumur Hidup
16.	Jam Pelayanan	- Senin – Kamis : 08.30 – 15.00 WITA - Jumat : 09.00 – 12.00 WITA

11. STANDAR PELAYANAN KUTIPAN AKTA PERKAWINAN

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan, sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2019; 2. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2006 tentang Kewarganegaraan; 4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 6. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 7. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Tatacara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 8. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan; 9. Peraturan Daerah Kota Manado Nomor 2 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Manado; 10. Peraturan Walikota Manado Nomor 44 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Tipe A;
2.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Keterangan telah terjadinya perkawinan dari pemuka agama; 2. Pas foto berwarna suami dan istri; 3. KK; 4. KTP-el; <p>Bagi WNA :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Dokumen Perjalanan; 2. Pas foto berwarna suami dan istri; 3. KK; 4. Surat Keterangan Tempat Tinggal bagi pemegang izin tinggal terbatas; 5. Izin dari negara atau perwakilan negaranya.

3.	Prosedur Pelayanan	<p style="text-align: center;">PROSEDUR PELAYANAN AKTA PERKAWINAN</p> <p style="text-align: center;">Membawa Berkas Sesuai Persyaratan</p> <p style="text-align: center;">Berkas tidak lengkap</p> <p style="text-align: center;">Petugas Informasi</p> <ul style="list-style-type: none"> - Memeriksa kelengkapan berkas - Memberikan nomor antrian <p style="text-align: center;">Pemohon</p> <p style="text-align: center;">Penyerahan Dokumen</p> <p style="text-align: center;">Loket Pengambilan</p> <p style="text-align: center;">OPERATOR</p> <p style="text-align: center;">Input Data</p> <p style="text-align: center;">KEPALA BIDANG</p> <p style="text-align: center;">Verifikasi</p> <p style="text-align: center;">KEPALA DINAS</p> <p style="text-align: center;">Penandatanganan Dokumen (TTE)</p>
4.	Jangka waktu penyelesaian	-+ 5 – 10 menit (jika sistem tidak mengalami gangguan)
5.	Biaya/tarif	Gratis
6.	Produk pelayanan	Kutipan Akta Perkawinan
7.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	Ruang Tunggu, Toilet terpisah (laki-laki, perempuan dan difabel), Almari Dokumen, Rak Arsip, Meja kerja, Kursi kerja, AC, Komputer, Laptop, Printer, Telepon, Internet, ATK, Cetakan, Ruang Menyusui, Ruang bermain anak, Ruang merokok, Wi-Fi/hotspot.
8.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> - Memahami aturan/syarat berdasarkan Undang-Undang - Mampu mengoperasikan Komputer - Mampu bekerja dalam Tim - Telah mengikuti Training
9.	Pengawasan internal	<ul style="list-style-type: none"> - Pengawasan oleh Kepala Dinas - Pengawasan langsung oleh Sekretaris, Kepala Bidang - Apabila ditemukan pelanggaran akan diberikan teguran dan sanksi.
10.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Sarana Pelayanan Pengaduan, Saran dan Masukan: <ul style="list-style-type: none"> - Pengaduan langsung - Melalui Kotak Saran - Melalui SMS - Melalui Website, Email dan Facebook Disdukcapil
11.	Jumlah pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> - Petugas Informasi 2 orang - Operator 6 orang - Verifikator 1 orang
12.	Jaminan pelayanan	- Memberikan kepastian Informasi dan ketepatan waktu dalam pembuatan Kutipan Akta Perkawinan
13.	Jaminan keamanan produk	- Kutipan Akta Perkawinan yang sah dan asli yang ditanda tangani secara Elektronik oleh Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado
14.	Evaluasi kinerja Pelaksana	- Pelaksanaan Evaluasi terhadap hasil kinerja para pelaksana akan dilakukan 3 (tiga) bulan sekali, untuk kemudian dilakukan perbaikan kinerja menuju hasil yang lebih baik dimasa mendatang.

15.	Masa Berlaku	- Seumur Hidup
16.	Jam Pelayanan	- Senin – Kamis : 08.30 – 15.00 WITA - Jumat : 09.00 – 15.00 WITA

12. STANDAR PELAYANAN KUTIPAN AKTA PERCERAIAN

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan, sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2019; 2. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2006 tentang Kewarganegaraan; 4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 6. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 7. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Tatacara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 8. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan; 9. Peraturan Daerah Kota Manado Nomor 2 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Manado; 10. Peraturan Walikota Manado Nomor 44 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Tipe A;
2.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Salinan Putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap; 2. Kutipan Akta Perkawinan; 3. Kartu Keluarga; 4. KTP-el;

3.	Prosedur Pelayanan	<p style="text-align: center;">PROSEDUR PELAYANAN KUTIPAN AKTA PERCERAIAN</p> <p style="text-align: center;">Membawa Berkas Sesuai Persyaratan</p> <p>Berkas tidak lengkap</p> <p>Berkas tidak lengkap</p> <p>Pemohon</p> <p>Petugas Informasi</p> <ul style="list-style-type: none"> - Memeriksa kelengkapan berkas - Memberikan nomor antrian <p>Penyerahan Dokumen</p> <p>Loket Pengambilan</p> <p>OPERATOR</p> <p>Input Data</p> <p>KEPALA BIDANG</p> <p>Verifikasi</p> <p>KEPALA DINAS</p> <p>Penandatanganan Dokumen (TTE)</p>
.	Jangka waktu penyelesaian	-+ 5 – 10 menit (jika sistem tidak mengalami gangguan)
5.	Biaya/tarif	Gratis
6.	Produk pelayanan	Kutipan Akta Perceraian
7.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	Ruang Tunggu, Toilet terpisah (laki-laki, perempuan dan difabel), Almari Dokumen, Rak Arsip, Meja kerja, Kursi kerja, AC, Komputer, Laptop, Printer, Telepon, Internet, ATK, Cetakan, Ruang Menyusui, Ruang bermain anak, Ruang merokok, Wi-Fi/hotspot.
8.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> - Memahami aturan/syarat berdasarkan Undang-Undang - Mampu mengoperasikan Komputer - Mampu bekerja dalam Tim - Telah mengikuti Training
9.	Pengawasan internal	<ul style="list-style-type: none"> - Pengawasan oleh Kepala Dinas - Pengawasan langsung oleh Sekretaris, Kepala Bidang - Apabila ditemukan pelanggaran akan diberikan teguran dan sanksi.
10.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>Sarana Pelayanan Pengaduan, Saran dan Masukan:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pengaduan langsung - Melalui Kotak Saran - Melalui SMS - Melalui Website, Email dan Facebook Disdukcapil
11.	Jumlah pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> - Petugas Informasi 2 orang - Operator 6 orang - Verifikator 1 orang
12.	Jaminan pelayanan	- Memberikan kepastian Informasi dan ketepatan waktu dalam pembuatan Kutipan Akta Perceraian
13.	Jaminan keamanan produk	- Kutipan Akta Perceraian yang sah dan asli yang ditanda tangani secara Elektronik oleh Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado
14.	Evaluasi kinerja Pelaksana	- Pelaksanaan Evaluasi terhadap hasil kinerja para pelaksana akan dilakukan 3 (tiga) bulan sekali, untuk kemudian dilakukan perbaikan kinerja menuju hasil yang lebih baik dimasa mendatang.

15.	Masa Berlaku	- Seumur Hidup
16.	Jam Pelayanan	- Senin – Kamis : 08.30 – 15.00 WITA - Jumat : 09.00 – 15.00 WITA

13. STANDAR PELAYANAN KUTIPAN AKTA KEMATIAN

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak, sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014; 3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 5. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 6. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Tatacara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 10 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Dokumen Pendaftaran Penduduk; 8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2016 tentang Kartu Identitas Anak; 9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2016 tentang Percepatan Peningkatan Cakupan Kepemilikan Akta Kelahiran; 10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 73 Tahun 2022 tentang Pencatatan Nama Pada Dokumen Kependudukan; 11. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan; 12. Peraturan Daerah Kota Manado Nomor 2 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Manado; 13. Peraturan Walikota Manado Nomor 44 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Tipe A;
2.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Kematian dari dokter, kepala desa/lurah; 2. KK; 3. KTP-el; 4. Salinan Penetapan Pengadilan bagi seseorang yang tidak jelas identitasnya.

3.	Prosedur Pelayanan	<p style="text-align: center;">PROSEDUR PELAYANAN AKTA KEMATIAN</p> <pre> graph TD A[Membawa Berkas Sesuai Persyaratan] --> B[Pemohon] B --> C[Petugas Informasi] C --> B C --> D[Loket Pengambilan] D --> E[OPERATOR] E --> F[KEPALA BIDANG] F --> G[KEPALA DINAS] G --> D </pre> <p>Proses:</p> <ul style="list-style-type: none"> Pemohon membawa berkas sesuai persyaratan. Petugas Informasi memeriksa kelengkapan berkas dan memberikan nomor antrian. OPERATOR melakukan Input Data. KEPALA BIDANG melakukan Verifikasi. KEPALA DINAS melakukan Penandatanganan Dokumen (TTE). Loket Pengambilan melakukan Penyerahan Dokumen. <p>Alur: Pemohon → Petugas Informasi → OPERATOR → KEPALA BIDANG → KEPALA DINAS → Loket Pengambilan → Pemohon.</p>
4.	Jangka waktu penyelesaian	-+ 5 – 10 menit (jika sistem tidak mengalami gangguan)
5.	Biaya/tarif	Gratis
6.	Produk pelayanan	Kutipan Akta Kematian
7.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	Ruang Tunggu, Toilet terpisah (laki-laki, perempuan dan difabel), Almari Dokumen, Rak Arsip, Meja kerja, Kursi kerja, AC, Komputer, Laptop, Printer, Telepon, Internet, ATK, Cetakan, Ruang Menyusui, Ruang bermain anak, Ruang merokok, Wi-Fi/hotspot.
8.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> - Memahami aturan/syarat berdasarkan Undang-Undang - Mampu mengoperasikan Komputer - Mampu bekerja dalam Tim - Telah mengikuti Training
9.	Pengawasan internal	<ul style="list-style-type: none"> - Pengawasan oleh Kepala Dinas - Pengawasan langsung oleh Sekretaris, Kepala Bidang, - Apabila ditemukan pelanggaran akan diberikan teguran dan sanksi.
10.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Sarana Pelayanan Pengaduan, Saran dan Masukan: <ul style="list-style-type: none"> - Pengaduan langsung - Melalui Kotak Saran - Melalui SMS - Melalui Website, Email dan Facebook Disdukcapil
11.	Jumlah pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> - Petugas Informasi 2 orang - Operator 6 orang - Verifikator 1 orang
12.	Jaminan pelayanan	- Memberikan kepastian Informasi dan ketepatan waktu dalam penerbitan Kutipan Akta Kematian
13.	Jaminan keamanan produk	- Kutipan Akta Kematian yang sah dan asli yang ditanda tangani secara Elektronik oleh Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado
14.	Evaluasi kinerja Pelaksana	- Pelaksanaan Evaluasi terhadap hasil kinerja para pelaksana akan dilakukan 3 (tiga) bulan sekali, untuk kemudian dilakukan perbaikan kinerja menuju hasil yang lebih baik dimasa mendatang.

15.	Masa Berlaku	- Seumur Hidup
16.	Jam Pelayanan	- Senin – Kamis : 08.30 – 15.00 WITA - Jumat : 09.00 – 12.00 WITA

14. STANDAR PELAYANAN AKTA PENGAKUAN ANAK

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak, sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014; 3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 5. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 6. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Tatacara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil 7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 10 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Dokumen Pendaftaran Penduduk; 8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 73 Tahun 2022 tentang Pencatatan Nama Pada Dokumen Kependudukan; 9. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan; 10. Peraturan Daerah Kota Manado Nomor 2 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Manado; 11. Peraturan Walikota Manado Nomor 44 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Tipe A;
2.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat pernyataan pengakuan anak dari ayah biologis yang disetujui ibu kandung atau penetapan pengadilan mengenai pengakuan anak jika ibu kandung Orang Asing; 2. Surat keterangan telah terjadinya perkawinan dari pemuka agama; 3. Kutipan Akta Kelahiran anak; 4. KK ayah atau ibu; 5. KTP-el kedua orang tua; atau 6. Dokumen perjalanan bagi ibu kandung orang asing.

3.	Prosedur Pelayanan	<p style="text-align: center;">PROSEDUR PELAYANAN PENGAKUAN ANAK</p> <pre> graph TD A[Membawa Berkas Sesuai Persyaratan] --> B[Pemohon] B --> C[Petugas Informasi] C --> D[OPERATOR] D --> E[KEPALA BIDANG] E --> F[KEPALA DINAS] F --> G[Loket Pengambilan] G --> H[Penyerahan Dokumen] C --> B C --> D E --> D F --> E </pre> <p>Proses:</p> <ul style="list-style-type: none"> Membawa Berkas Sesuai Persyaratan Pemohon Petugas Informasi: <ul style="list-style-type: none"> - Memeriksa kelengkapan berkas - Memberikan nomor antrian OPERATOR: Input Data KEPALA BIDANG: Verifikasi KEPALA DINAS: Penandatanganan Dokumen (TTE) Loket Pengambilan Penyerahan Dokumen <p>Alur:</p> <ul style="list-style-type: none"> Pemohon → Petugas Informasi Petugas Informasi → OPERATOR OPERATOR → KEPALA BIDANG KEPALA BIDANG → KEPALA DINAS KEPALA DINAS → Loket Pengambilan Loket Pengambilan → Penyerahan Dokumen <p>Umpan Balik:</p> <ul style="list-style-type: none"> Petugas Informasi → Berkas tidak lengkap → Pemohon KEPALA BIDANG → Berkas tidak lengkap → Pemohon KEPALA BIDANG → OPERATOR KEPALA DINAS → KEPALA BIDANG
4.	Jangka waktu penyelesaian	-+ 5 – 10 menit (jika sistem tidak mengalami gangguan)
5.	Biaya/tarif	Gratis
6.	Produk pelayanan	Kutipan Akta Pengakuan Anak
7.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	Ruang Tunggu, Toilet terpisah (laki-laki, perempuan dan difabel), Almari Dokumen, Rak Arsip, Meja kerja, Kursi kerja, AC, Komputer, Laptop, Printer, Telepon, Internet, ATK, Cetakan, Ruang Menyusui, Ruang bermain anak, Ruang merokok, Wi-Fi/hotspot.
8.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> - Memahami aturan/syarat berdasarkan Undang-Undang - Mampu mengoperasikan Komputer - Mampu bekerja dalam Tim - Telah mengikuti Training
9.	Pengawasan internal	<ul style="list-style-type: none"> - Pengawasan oleh Kepala Dinas - Pengawasan langsung oleh Sekretaris, Kepala Bidang, - Apabila ditemukan pelanggaran akan diberikan teguran dan sanksi.
10.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Sarana Pelayanan Pengaduan, Saran dan Masukan: <ul style="list-style-type: none"> - Pengaduan langsung - Melalui Kotak Saran - Melalui SMS - Melalui Website, Email dan Facebook Disdukcapil
11.	Jumlah pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> - Petugas Informasi 2 orang - Operator 6 orang - Verifikator 1 orang
12.	Jaminan pelayanan	- Memberikan kepastian Informasi dan ketepatan waktu dalam pembuatan Kutipan Akta Pengakuan Anak;
13.	Jaminan keamanan produk	- Kutipan Akta Pengakuan Anak asli
14.	Evaluasi kinerja Pelaksana	- Pelaksanaan Evaluasi terhadap hasil kinerja para pelaksana akan dilakukan 3 (tiga) bulan sekali, untuk kemudian dilakukan perbaikan kinerja menuju hasil yang lebih baik dimasa mendatang.

15.	Masa Berlaku	- Seumur hidup
16.	Jam Pelayanan	- Senin – Kamis : 08.30 – 15.00 WITA - Jumat : 09.00 – 15.00 WITA
		-

15. STANDAR PELAYANAN AKTA PENGESAHAN ANAK

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak, sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014; 3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 5. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 6. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Tatacara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil 7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 10 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Dokumen Pendaftaran Penduduk; 8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 73 Tahun 2022 tentang Pencatatan Nama Pada Dokumen Kependudukan; 9. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan; 10. Peraturan Daerah Kota Manado Nomor 2 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Manado; 11. Peraturan Walikota Manado Nomor 44 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Tipe A;
2.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kutipan Akta Kelahiran anak; 2. Kutipan akta perkawinan yang menerangkan terjadinya peristiwa perkawinan agama atau kepercayaan terhadap Tuhan Yang Maha Esa terjadi sebelum kelahiran anak; 3. KK orang tua; 4. KTP-el kedua orang tua; atau 5. Dokumen perjalanan bagi ayah dan ibu orang asing.

3.	Prosedur Pelayanan	<p style="text-align: center;">PROSEDUR PELAYANAN PENGESAHAN ANAK</p> <pre> graph TD A[Membawa Berkas Sesuai Persyaratan] --> B[Pemohon] B --> C[Petugas Informasi] C --> D[OPERATOR] D --> E[KEPALA BIDANG] E --> F[KEPALA DINAS] F --> G[Loket Pengambilan] G --> H[Penyerahan Dokumen] C --> B C --> D E -.-> C F -.-> E </pre> <p>Membawa Berkas Sesuai Persyaratan</p> <p>Pemohon</p> <p>Petugas Informasi - Memeriksa kelengkapan berkas - Memberikan nomor antrian</p> <p>OPERATOR Input Data</p> <p>KEPALA BIDANG Verifikasi</p> <p>KEPALA DINAS Penandatanganan Dokumen (TTE)</p> <p>Loket Pengambilan Penyerahan Dokumen</p> <p><i>Berkas tidak lengkap</i> (dashed arrows from C to B)</p>
4.	Jangka waktu penyelesaian	-+ 5 – 10 menit (jika sistem tidak mengalami gangguan)
5.	Biaya/tarif	Gratis
6.	Produk pelayanan	Kutipan Akta Pengesahan Anak
7.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	Ruang Tunggu, Toilet terpisah (laki-laki, perempuan dan difabel), Almari Dokumen, Rak Arsip, Meja kerja, Kursi kerja, AC, Komputer, Laptop, Printer, Telepon, Internet, ATK, Cetakan, Ruang Menyusui, Ruang bermain anak, Ruang merokok, Wi-Fi/hotspot.
8.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> - Memahami aturan/syarat berdasarkan Undang-Undang - Mampu mengoperasikan Komputer - Mampu bekerja dalam Tim - Telah mengikuti Training
9.	Pengawasan internal	<ul style="list-style-type: none"> - Pengawasan oleh Kepala Dinas - Pengawasan langsung oleh Sekretaris, Kepala Bidang, - Apabila ditemukan pelanggaran akan diberikan teguran dan sanksi.
10.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>Sarana Pelayanan Pengaduan, Saran dan Masukan:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pengaduan langsung - Melalui Kotak Saran - Melalui SMS - Melalui Website, Email dan Facebook Disdukcapil
11.	Jumlah pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> - Petugas Informasi 2 orang - Operator 6 orang - Verifikator 1 orang
12.	Jaminan pelayanan	- Memberikan kepastian Informasi dan ketepatan waktu dalam pembuatan Kutipan Akta Pengesahan Anak;
13.	Jaminan keamanan produk	- Kutipan Akta Pengesahan Anak
14.	Evaluasi kinerja Pelaksana	- Pelaksanaan Evaluasi terhadap hasil kinerja para pelaksana akan dilakukan 3 (tiga) bulan sekali, untuk kemudian dilakukan perbaikan kinerja menuju hasil yang lebih baik dimasa mendatang.

15.	Masa Berlaku	- Seumur hidup
16.	Jam Pelayanan	- Senin – Kamis : 08.30 – 15.00 WITA - Jumat : 09.00 – 15.00 WITA
		-

16. STANDAR PELAYANAN KUTIPAN KEDUA AKTA PENCATATAN SIPIL

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan, sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2019; 2. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 5. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 6. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Tatacara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 7. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan; 8. Peraturan Daerah Kota Manado Nomor 2 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Manado; 9. Peraturan Walikota Manado Nomor 44 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Tipe A;
2.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat permohonan dari yang bersangkutan 2. Fc akta pencatatan sipil 3. Kk; 4. Ktp-el 5. Surat Keterangan Kepolisian (bagi yg hilang/tercecer.) 6. Putusan pengadilan untuk yang terjadi perubahan data

3.	Prosedur Pelayanan	<p style="text-align: center;">PROSEDUR PELAYANAN SURAT KETERANGAN KEABSAHAN AKTA PENCATATAN SIPIL</p> <p style="text-align: center;">Membawa Berkas Sesuai Persyaratan</p> <p style="text-align: center;">Berkas tidak lengkap → Pemohon</p> <p style="text-align: center;">Berkas tidak lengkap → Petugas Informasi</p> <p style="text-align: center;">- Memeriksa kelengkapan berkas - Memberikan nomor antrian</p> <p style="text-align: center;">Petugas Informasi</p> <p style="text-align: center;">Penyerahan Dokumen</p> <p style="text-align: center;">Loket Pengambilan</p> <p style="text-align: center;">OPERATOR (Input Data) → KEPALA BIDANG (Verifikasi) → KEPALA DINAS (Penandatanganan Dokumen (TTE))</p>
4.	Jangka waktu penyelesaian	+ 5 – 10 menit (jika sistem tidak mengalami gangguan)
5.	Biaya/tarif	Gratis
6.	Produk pelayanan	Surat keterangan keabsahan akta pencatatan sipil
7.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	Ruang Tunggu, Toilet terpisah (laki-laki, perempuan dan difabel), Almari Dokumen, Rak Arsip, Meja kerja, Kursi kerja, AC, Komputer, Laptop, Printer, Telepon, Internet, ATK, Cetakan, Ruang Menyusui, Ruang bermain anak, Ruang merokok, Wi-Fi/hotspot.
8.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> - Memahami aturan/syarat berdasarkan Undang-Undang - Mampu mengoperasikan Komputer - Mampu bekerja dalam Tim - Telah mengikuti Training
9.	Pengawasan internal	<ul style="list-style-type: none"> - Pengawasan oleh Kepala Dinas - Pengawasan langsung oleh Sekretaris, Kepala Bidang - Apabila ditemukan pelanggaran akan diberikan teguran dan sanksi.
10.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Sarana Pelayanan Pengaduan, Saran dan Masukan: <ul style="list-style-type: none"> - Pengaduan langsung - Melalui Kotak Saran - Melalui SMS - Melalui Website, Email dan Facebook Disdukcapil
11.	Jumlah pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> - Petugas Informasi 2 orang - Operator 1 orang - Verifikator 1 orang
12.	Jaminan pelayanan	- Memberikan kepastian Informasi dan ketepatan waktu dalam pembuatan Kutipan Kedua Akta Pencatatan Sipil
13.	Jaminan keamanan produk	- Kutipan Kedua Akta Pencatatan Sipil yang sah dan asli yang ditanda tangani secara Elektronik oleh Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado
14.	Evaluasi kinerja Pelaksana	- Pelaksanaan Evaluasi terhadap hasil kinerja para pelaksana akan dilakukan 3 (tiga) bulan sekali, untuk kemudian dilakukan perbaikan kinerja menuju hasil yang lebih baik dimasa mendatang.

15.	Masa Berlaku	- Seumur Hidup
16.	Jam Pelayanan	- Senin – Kamis : 08.30 – 15.00 WITA - Jumat : 09.00 – 15.00 WITA

17. STANDAR PELAYANAN KEABSAHAN AKTA PENCATATAN SIPIL

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<p>10. Undang-Undang nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan, sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2019;</p> <p>11. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;</p> <p>12. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);</p> <p>13. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</p> <p>14. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;</p> <p>15. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Tatacara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</p> <p>16. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan;</p> <p>17. Peraturan Daerah Kota Manado Nomor 2 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Manado;</p> <p>18. Peraturan Walikota Manado Nomor 44 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Tipe A;</p>
2.	Persyaratan Pelayanan	<p>7. Surat permohonan dari Disdukcapil daerah lain atau dari yang bersangkutan</p> <p>8. Fc akta pencatatan sipil</p> <p>9. Kk;</p> <p>10. Ktp-el</p>


3.	Prosedur Pelayanan	<p style="text-align: center;">PROSEDUR PELAYANAN SURAT KETERANGAN KEABSAHAN AKTA PENCATATAN SIPIL</p> <p style="text-align: center;">Membawa Berkas Sesuai Persyaratan</p> <p>Berkas tidak lengkap → Pemohon</p> <p>Berkas tidak lengkap → Petugas Informasi</p> <p>Petugas Informasi - Memeriksa kelengkapan berkas - Memberikan nomor antrian</p> <p>OPERATOR Input Data</p> <p>KEPALA BIDANG Verifikasi</p> <p>KEPALA DINAS Penandatanganan Dokumen (TTE)</p> <p>Loket Pengambilan Penyerahan Dokumen</p>
4.	Jangka waktu penyelesaian	+ 5 – 10 menit (jika sistem tidak mengalami gangguan)
5.	Biaya/tarif	Gratis
6.	Produk pelayanan	Surat keterangan keabsahan akta pencatatan sipil
7.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	Ruang Tunggu, Toilet terpisah (laki-laki, perempuan dan difabel), Almari Dokumen, Rak Arsip, Meja kerja, Kursi kerja, AC, Komputer, Laptop, Printer, Telepon, Internet, ATK, Cetakan, Ruang Menyusui, Ruang bermain anak, Ruang merokok, Wi-Fi/hotspot.
8.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> - Memahami aturan/syarat berdasarkan Undang-Undang - Mampu mengoperasikan Komputer - Mampu bekerja dalam Tim - Telah mengikuti Training
9.	Pengawasan internal	<ul style="list-style-type: none"> - Pengawasan oleh Kepala Dinas - Pengawasan langsung oleh Sekretaris, Kepala Bidang - Apabila ditemukan pelanggaran akan diberikan teguran dan sanksi.
10.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>Sarana Pelayanan Pengaduan, Saran dan Masukan:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pengaduan langsung - Melalui Kotak Saran - Melalui SMS - Melalui Website, Email dan Facebook Disdukcapil
11.	Jumlah pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> - Petugas Informasi 2 orang - Operator 1 orang - Verifikator 1 orang
12.	Jaminan pelayanan	- Memberikan kepastian Informasi dan ketepatan waktu dalam pembuatan Surat Keterangan Keabsahan Akta Pencatatan Sipil
13.	Jaminan keamanan produk	- Surat Keterangan Keabsahan Akta Pencatatan Sipil yang sah dan asli yang ditanda tangani dan cap basah oleh pejabat yang berwenang
14.	Evaluasi kinerja Pelaksana	- Pelaksanaan Evaluasi terhadap hasil kinerja para pelaksana akan dilakukan 3 (tiga) bulan sekali, untuk kemudian dilakukan perbaikan kinerja menuju hasil yang lebih baik dimasa mendatang.
15.	Masa Berlaku	- Seumur Hidup
16.	Jam Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Senin – Kamis : 08.30 – 15.00 WITA - Jumat : 09.00 – 15.00 WITA

18. STANDAR PELAYANAN LEGALISASI AKTA PENCATATAN SIPIL YANG BELUM BERBARCODE

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan, sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2019; 2. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 5. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 6. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Tatacara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 7. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan; 8. Peraturan Daerah Kota Manado Nomor 2 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Manado; 9. Peraturan Walikota Manado Nomor 44 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Tipe A;
2.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kutipan akta pencatatan sipil 2. KK 3. KTP-el

3.	Prosedur Pelayanan	<p style="text-align: center;">PROSEDUR PELAYANAN LEGALISASI AKTA AKTA PENCATATAN SIPIL BELUM BERBARCODE</p> <p style="text-align: center;">Membawa Berkas Sesuai Persyaratan</p> <p style="text-align: center;">Berkas tidak lengkap →</p> <p style="text-align: center;">Berkas tidak lengkap →</p> <p style="text-align: center;">- Memeriksa kelengkapan berkas - Memberikan nomor antrian</p> <p style="text-align: center;">Pemohon</p> <p style="text-align: center;">Petugas Informasi</p> <p style="text-align: center;">OPERATOR Input Data</p> <p style="text-align: center;">KEPALA BIDANG Verifikasi</p> <p style="text-align: center;">KEPALA DINAS Penandatanganan Dokumen (TTE)</p> <p style="text-align: center;">Loket Pengambilan</p> <p style="text-align: center;">Penyerahan Dokumen</p>
4.	Jangka waktu penyelesaian	-+ 5 menit (jika sistem tidak mengalami gangguan)
5.	Biaya/tarif	Gratis
6.	Produk pelayanan	Legalisasi akta pencatatan sipil
7.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	Ruang Tunggu, Toilet terpisah (laki-laki, perempuan dan difabel), Almari Dokumen, Rak Arsip, Meja kerja, Kursi kerja, AC, Komputer, Laptop, Printer, Telepon, Internet, ATK, Cetakan, Ruang Menyusui, Ruang bermain anak, Ruang merokok, Wi-Fi/hotspot.
8.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> - Memahami aturan/syarat berdasarkan Undang-Undang - Mampu mengoperasikan Komputer - Mampu bekerja dalam Tim - Telah mengikuti Training -
9.	Pengawasan internal	<ul style="list-style-type: none"> - Pengawasan oleh Kepala Dinas - Pengawasan langsung oleh Sekretaris, Kepala Bidang - Apabila ditemukan pelanggaran akan diberikan teguran dan sanksi. -
10.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>Sarana Pelayanan Pengaduan, Saran dan Masukan:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pengaduan langsung - Melalui Kotak Saran - Melalui SMS - Melalui Website, Email dan Facebook Disdukcapil
11.	Jumlah pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> - Petugas Informasi 2 orang - Operator 1 orang - Verifikator 1 orang
12.	Jaminan pelayanan	- Memberikan kepastian Informasi dan ketepatan waktu dalam pembuatan Legalisasi Akta Pencatatan Sipil
13.	Jaminan keamanan produk	- Legalisasi Akta Pencatatan Sipil yang sah dan asli yang ditandatangani dan cap basah oleh pejabat yang berwenang

14.	Evaluasi kinerja Pelaksana	- Pelaksanaan Evaluasi terhadap hasil kinerja para pelaksana akan dilakukan 3 (tiga) bulan sekali, untuk kemudian dilakukan perbaikan kinerja menuju hasil yang lebih baik dimasa mendatang.
15.	Masa Berlaku	- Seumur Hidup
16.	Jam Pelayanan	- Senin – Kamis : 08.30 – 15.00 WITA - Jumat : 09.00 – 15.00 WITA

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
 PENCATATAN SIPIL

ERWIN SIMSON KONTU
 NIP. 19741015 200212 1 009