



Pemerintah
Kabupaten Dharmasraya



STANDAR PELAYANAN
PENDAFTARAN
PENDUDUK &
PENCATATAN SIPIL



disdukcapil.dharmasrayakab.go.id



BUPATI DHARMASRAYA
PROVINSI SUMATERA BARAT

KEPUTUSAN BUPATI DHARMASRAYA
NOMOR : 188.45 /162/KPTS-BUP/2023

TENTANG

STANDAR PELAYANAN PENDAFTARAN PENDUDUK DAN PENCATATAN SIPIL

BUPATI DHARMASRAYA,

- Menimbang :
- a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan yang baik dan untuk mewujudkan kepastian hak dan kewajiban para pihak yang terkait dalam penyelenggaraan pelayanan telah ditetapkan Keputusan Bupati Dharmasraya Nomor 188.45/260/KPTS-BUP/2019 tentang Standar Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dharmasraya;
 - b. bahwa dalam rangka optimalisasi pelayanan administrasi kependudukan, perlu dilakukan evaluasi dan peninjauan ulang terhadap standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada huruf a;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud huruf a dan huruf b perlu menetapkan Keputusan Bupati Dharmasraya tentang Standar Pelayanan Dokumen Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dharmasraya.

- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2003 tentang Pembentukan Kabupaten Dharmasraya, Kabupaten Solok Selatan dan Kabupaten Pasaman Barat di Provinsi Sumatera Barat;

2. Undang-Undang...

2. 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;
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang;
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 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;
7. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran penduduk dan Pencatatan Sipil;
8. Keputusan Presiden Nomor 88 Tahun 2004 tentang Pengelolaan Informasi Kependudukan
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan;
11. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring;

12. Peraturan...

13. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 53 Tahun 2019 tentang Pelaporan Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan;
13. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 95 Tahun 2019 tentang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan;
14. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksana Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil.

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan :
KESATU : Menetapkan Standar Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dharmasraya sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KEDUA : Standar Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dharmasraya sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU meliputi:
- I. SERVICE DELIVERY :
 - a. Persyaratan;
 - b. Sistem, mekanisme, dan prosedur
 - c. Jangka waktu penyelesaian;
 - d. Biaya/tarif;
 - e. Produk pelayanan;
 - f. Penanganan, pengaduan, saran dan masukan
 - II. MANUFACTURING :
 - a. Dasar hukum;
 - b. Sarana dan prasarana;
 - c. Kompetensi pelaksana;
 - d. Pengawasan internal;
 - e. Jumlah pelaksana;
 - f. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan;
 - g. Jaminan...

- g. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas da bahaya, dan risiko keragu-raguan; dan
- h. Evaluasi kinerja pelaksana.

KETIGA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU wajib dilaksanakan oleh penyelenggara sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan, aparat pengawasan dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

KEEMPAT : Pada saat Keputusan Bupati ini ditetapkan, maka Keputusan Bupati Nomor 188.45/260/KPTS-BUP/2019 tentang Standar Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dharmasraya dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Pulau Punjung
Pada tanggal 31 Mei 2023



Tembusan :

1. Ketua DPRD Kab. Dharmasraya;
2. Sdr. Inspektur Kabupaten Dharmasraya.

LAMPIRAN : KEPUTUSAN BUPATI DHARMASRAYA
NOMOR : 188.45 / 162 / KPTS-BUP / 2023
TANGGAL : 31 MEI 2023
TENTANG : STANDAR PELAYANAN PENDAFTARAN PENDUDUK DAN PENCATATAN SIPIL

1. STANDAR PELAYANAN PENCATATAN BIODATA PENDUDUK WNI YANG BARU LAHIR

A. Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery)

| No | Komponen | Uraian | Ket |
|----|-------------|---|-----|
| 1. | Persyaratan | 1. Formulir F.1.01; 2. Kartu Keluarga orangtua; 3. Foto Copi Surat Keterangan Lahir dari Rumah Sakit/Puskesmas/Fasilitas Kesehatan/Nakhoda Kapal Laut/Kapten Pesawat Terbang atau Wali Nagari (jika lahir dirumah/ditempat lain); 4. Nomor handphone pemohon; 5. e-mail pemohon. | |
| 2. | Prosedur | 1. Pengurusan dilakukan sendiri oleh penduduk yang namanya ada dalam Kartu Keluarga kecuali bagi yang uzur, sakit, cacat fisik/mental dan alasan penting lainnya dengan disertai surat kuasa; 2. Pemohon mendatangi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil/Unit Pelayanan di kecamatan/kios pelayanan adminduk atau mengakses web http://app.disdukcapil.sumbarprov.go.id:82/layanan/ ; 3. Pemohon membawa persyaratan atau scan/foto berkas persyaratan asli jika mengakses website pelayanan; 4. Petugas melakukan verifikasi berkas pengajuan dari pemohon untuk diteliti, jika kurang lengkap maka akan dikembalikan kepada pemohon, untuk dilengkapi sesuai dengan alasan penolakan. | |

| No | Komponen | Uraian | Ket |
|----|---------------------------|--|-----|
| | | 5. Setelah berkas dinyatakan lengkap maka petugas menerbitkan nomor antrian dan proses selanjutnya akan diteruskan kepada Operator untuk di lakukan pencetakan berkas; 6. Dinas menerbitkan biodata, dalam hal biodata diminta oleh penduduk maka dinas memberikan biodatanya; 7. Setelah dicetak, dokumen diserahkan kepada pemohon. Berkas juga akan terkirim ke e-mail pemohon agar masyarakat juga bisa cetak sendiri dirumah menggunakan kertas HVS A4 80 gram atau meminta bantuan ke kios pelayanan adminduk tingkat nagari terdekat. | |
| 3. | Jangka Waktu Penyelesaian | - 15 menit. Setelah persyaratan dinyatakan lengkap oleh petugas pelayanan dan tidak terjadi gangguan jaringan komunikasi data dan atau sarana dan prasarana yang dibutuhkan untuk penyelesaian dokumen. | |
| 4. | Biaya Pelayanan | Gratis | |
| 5. | Produk Layanan | Biodata Penduduk | |
| 6. | Pengelolaan Pengaduan | a. Pengaduan langsung: <ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Pengaduan; 2. Alamat : Jalan Pasengrahan, Jorong Sungai Kilangan, Nagari Sungai Dareh, Kecamatan Pulau Punjung; 3. Petugas khusus : Pejabat Pengelola Pengaduan Publik dan/atau Personel yang ditetapkan sebagai petugas pengelola pengaduan publik; b. Pengaduan online : <ol style="list-style-type: none"> 1. email : capildharmasraya@gmail.com 2. Nomor Kontak Whatsapp : 0822 8815 7965 3. Website : https://disdukcapil.dharmasrayakab.go.id 4. Media Sosial : - Facebook : Dukcapil Dharmasraya | |

| No | Komponen | Uraian | Ket |
|----|----------|---|-----|
| | | <ul style="list-style-type: none"> - Twitter : @capildharmasraya - Instagram : capildharmasraya - tik tok : capildharmasraya <p>5. Lain-lain :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Survey Kepuasan Masyarakat (SKM); <p>6. Petugas khusus :</p> <p>Pejabat Pengelola Pengaduan Publik dan/atau Personel yang ditetapkan sebagai petugas pengelola pengaduan publik</p> | |

B. Komponen Standar Pelayanan terkait dengan pelayanan (Manufacturing)

| 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 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2011 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 5. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; |

| No | Komponen | Uraian |
|----|---|--|
| | | <ul style="list-style-type: none"> 6. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik; 7. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran penduduk dan Pencatatan Sipil; 8. Keputusan Presiden Nomor 88 Tahun 2004 tentang Pengelolaan Informasi Kependudukan; 9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2014 tentang Survei Kepuasan Masyarakat; 10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik; 11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pengelola Pengaduan; 12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Adminduk; 13. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Adminduk Secara Daring; 14. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 53 Tahun 2019 tentang Pelaporan Penyelenggaraan Adminduk; 15. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 95 Tahun 2019 tentang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan; 16. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksana Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil. |
| 2. | Sarana dan Prasarana dan/atau fasilitas | <ul style="list-style-type: none"> 1. Parkir; 2. CCTV; 3. Layar Nomor Antrian, diarahkan ke loket yang dituju, dipandu melalui pengeras suara dan dibagi setiap jenis layanan; 4. Papan Informasi Standar Pelayanan; 5. Ruang/tempat layanan informasi; |

| No | Komponen | Uraian |
|----|----------------------|--|
| | | <ul style="list-style-type: none"> 6. Front Office; 7. Loker pengambilan nomor antrian ; 8. Loker pemeriksaan berkas; 9. Loker pengolahan berkas; 10. Loker khusus lansia, disabilitas dan ibu hamil; 11. Loker Perekaman KTP el 12. Loker cetak KTP el dan KIA; 13. Ruang/tempat layanan konsultasi/pengaduan; 14. Front Office indoor yang ber AC; 15. Televisi; 16. Ruang laktasi; 17. Wastafel; 18. Toiletres (sabun, tissue); 19. Handsanitizer; 20. Stiker yang dipasang untuk menjaga jarak berdiri dan tempat duduk 21. Wifi gratis; 22. Air Minum; 23. Kursi roda; 24. Toilet terpisah antara laki-laki dan wanita; 25. Step lobby/ramp bagi pengguna kursi roda 26. Toilet khusus 27. Bahan bacaan/literasi Dukcapil; 28. Ruang bermain anak indoor; 29. Smoking area. |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | <ul style="list-style-type: none"> 1. Kualifikasi pendidikan : minimal SMA 2. Menguasai Aplikasi SIAK; 3. Menguasai tata bahasa yang baik; 4. Memahami peraturan Perundang-Undangan. |

| No | Komponen | Uraian |
|----|----------------------------------|--|
| | | 5. Disiplin, profesional, tanggung jawab, jujur, kerjasama, prakarsa/Inisiatif, loyal terhadap atasan. |
| 4. | Pengawas Internal | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang 2. Pengawasan oleh SPI |
| 5. | Jumlah pelaksana | Seluruh personel |
| 6. | Jaminan pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan; 2. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun; 3. Sebagai upaya peningkatan kepuasan masyarakat salah satu kegiatan yang dilaksanakan dengan memberikan kompensasi kepada pelanggan apabila suatu kesalahan atau keterlambatan yang telah dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan. |
| 7. | Jaminan keamanan dan keselamatan | Jaminan keamanan dan keselamatan kepada pelanggan dengan memberikan sarana dan prasarana yang cukup memadai mulai dari gedung dan fasilitas pendukung, termasuk keamanannya dengan petugas keamanan, ruang pelayanan dan petugas pendukung, sehingga akan memberikan rasa aman. |
| 8. | Evaluasi kinerja pelaksana | Dilaksanakan monitoring dan evaluasi kinerja minimal 1 (satu) bulan sekali. |

2. STANDAR PELAYANAN PENCATATAN BIODATA PENDUDUK WNI

A. Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery)

| No | Komponen | Uraian | Ket |
|----|-------------|--|-----|
| 1. | Persyaratan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Formulir F.1.01 2. Asli Surat Pengantar dari Walinagari/Desa; 3. Foto Copi Surat Keterangan Lahir dari Rumah Sakit/Puskesmas/Fasilitas Kesehatan/Nakhoda Kapal Laut/Kapten Pesawat Terbang atau Wali Nagari (jika lahir dirumah/ditempat lain); 4. Fotocopy bukti pendidikan terakhir. 5. Formulir F.1.04 (jika tidak memiliki nomor 3 dan 4) 6. Nomor handphone pemohon, dan; 7. e-mail pemohon | |
| 2. | Prosedur | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengurusan dilakukan sendiri oleh penduduk yang namanya ada dalam Kartu Keluarga kecuali bagi yang uzur, sakit, cacat fisik/mental dan alasan penting lainnya dengan disertai surat kuasa; 2. Pemohon mendatangi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil/Unit Pelayanan di kecamatan/kios pelayanan adminduk atau mengakses web <i>http://app.disdukcapil.sumbarprov.go.id:82/layanan/</i>; 3. Pemohon membawa Fotocopi persyaratan atau scan/foto berkas persyaratan asli jika mengakses website pelayanan; 4. Jika tidak memiliki bukti pendidikan terakhir atau Surat Keterangan Lahir maka pemohon mengisi F.1.04 (Surat Pernyataan Tidak Memiliki Dokumen Kependudukan) 5. Petugas melakukan verifikasi berkas pengajuan dari pemohon untuk diteliti, jika kurang lengkap maka akan dikembalikan kepada pemohon, untuk dilengkapi sesuai dengan alasan penolakan. 6. Setelah berkas dinyatakan lengkap maka petugas menerbitkan nomor antrian dan proses selanjutnya akan diteruskan kepada Operator untuk di lakukan pencetakan dokumen; | |

| No | Komponen | Uraian | Ket |
|----|---------------------------|--|-----|
| | | 7. Dinas menerbitkan biodata. Dalam hal biodata diminta oleh penduduk maka dinas memberikan biodatanya; 8. Setelah dicetak, dokumen diserahkan kepada pemohon. Berkas juga akan terkirim ke E-mail pemohon agar masyarakat juga bisa cetak sendiri dirumah menggunakan kertas HVS A4 80 gram atau meminta bantuan ke kios pelayanan adminduk tingkat nagari terdekat. | |
| 3. | Jangka Waktu Penyelesaian | - 15 menit. Setelah persyaratan dinyatakan lengkap oleh petugas pelayanan dan tidak terjadi gangguan jaringan komunikasi data dan atau sarana dan prasarana yang dibutuhkan untuk penyelesaian dokumen. | |
| 4. | Biaya Pelayanan | Gratis | |
| 5. | Produk Layanan | Biodata Penduduk. | |
| 6. | Pengelolaan Pengaduan | a. Pengaduan langsung: <ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Pengaduan; 2. Alamat : Jalan Pasengrahan, Jorong Sungai Kilangan, Nagari Sungai Dareh, Kecamatan Pulau Punjung 3. Petugas khusus : Pejabat Pengelola Pengaduan Publik dan/atau Personel yang ditetapkan sebagai petugas pengelola pengaduan publik; b. Pengaduan online : <ol style="list-style-type: none"> 1. email : capildharmasraya@gmail.com 2. Nomor Kontak Whatsapp : 0822 8815 7965 3. Website: https://disdukcapil.dharmasrayakab.go.id 4. Media Sosial : <ul style="list-style-type: none"> - Facebook : Dukcapil Dharmasraya - Twitter : @capildharmasraya - Instagram : capildharmasraya - tik tok : capildharmasraya 5. Lain-lain : | |

| No | Komponen | Uraian | Ket |
|----|----------|---|-----|
| | | <ul style="list-style-type: none"> - Survey Kepuasan Masyarakat (SKM); 6. Petugas khusus : Pejabat Pengelola Pengaduan Publik dan/atau Personel yang ditetapkan sebagai petugas pengelola pengaduan publik; | |

B. Komponen Standar Pelayanan terkait dengan pelayanan (Manufacturing)

| 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 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2011 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 5. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 6. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik; |

| No | Komponen | Uraian |
|----|---|--|
| | | <p>7. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran penduduk dan Pencatatan Sipil;</p> <p>8. Keputusan Presiden Nomor 88 Tahun 2004 tentang Pengelolaan Informasi Kependudukan;</p> <p>9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2014 tentang Survei Kepuasan Masyarakat;</p> <p>10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik;</p> <p>11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pengelola Pengaduan;</p> <p>12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Adminduk;</p> <p>13. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Adminduk Secara Daring;</p> <p>14. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 53 Tahun 2019 tentang Pelaporan Penyelenggaraan Adminduk;</p> <p>15. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 95 Tahun 2019 tentang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan;</p> <p>16. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksana Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil.</p> |
| 2. | Sarana dan Prasarana dan/atau fasilitas | <p>1. Parkir;</p> <p>2. CCTV;</p> <p>3. Layar Nomor Antrian, diarahkan ke loket yang dituju, dipandu melalui pengeras suara dan dibagi setiap jenis layanan;</p> <p>4. Papan Informasi Standar Pelayanan;</p> <p>5. Ruang/tempat layanan informasi;</p> <p>6. Front Office;</p> <p>7. loket pengambilan nomor antrian ;</p> |

| No | Komponen | Uraian |
|----|----------------------|---|
| | | <ul style="list-style-type: none"> 8. loket loket pemeriksaan berkas; 9. loket pengolahan berkas; 10. Loket khusus lansia, disabilitas dan ibu hamil; 11. Loket Perekaman KTP el 12. Loket cetak KTP el dan KIA; 13. ruang/tempat layanan konsultasi/pengaduan; 14. Front Office indoor yang ber AC; 15. Televisi; 16. ruang tamu; 17. ruang laktasi; 18. wastafel; 19. toiletres (sabun, tissue); 20. Handsanitizer; 21. Stiker yang dipasang untuk menjaga jarak berdiri dan tempat duduk 22. wifi gratis; 23. air Minum; 24. kursi roda; 25. toilet terpisah antara laki-laki dan wanita; 26. Step lobby/ramp bagi pengguna kursi roda 27. Toilet khusus 28. bahan bacaan/literasi Dukcapil; 29. ruang bermain anak indoor; 30. smoking corner. |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | <ul style="list-style-type: none"> 1. Kualifikasi pendidikan : minimal SMA 2. Menguasai Aplikasi SIAK; 3. Menguasai tata bahasa yang baik; 4. Memahami peraturan Perundang-Undangan. 5. Disiplin, profesional, tanggung jawab, jujur, kerjasama, prakarsa/Inisiatif, loyal terhadap atasan. |

| No | Komponen | Uraian |
|-----------|----------------------------------|--|
| 4. | Pengawas Internal | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang 2. Pengawasan oleh SPI |
| 5. | Jumlah pelaksana | Seluruh personel |
| 6. | Jaminan pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, 2. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun. 3. Sebagai upaya peningkatan kepuasan masyarakat salah satu kegiatan yang dilaksanakan dengan memberikan kompensasi kepada pelanggan apabila suatu kesalahan atau keterlambatan yang telah dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan. |
| 7. | Jaminan keamanan dan keselamatan | Jaminan keamanan dan keselamatan kepada pelanggan dengan memberikan sarana dan prasarana yang cukup memadai mulai dari gedung dan fasilitas pendukung, termasuk keamanannya dengan petugas keamanan, ruang pelayanan dan petugas parkir, sehingga akan memberikan rasa aman. |
| 8. | Evaluasi kinerja pelaksana | Dilaksanakan monitoring dan evaluasi kinerja minimal 1 (satu) bulan sekali. |

3. STANDAR PELAYANAN PENCATATAN BIODATA PENDUDUK WNI YANG DATANG DARI LUAR WILAYAH NEGARA KESATUAN REPUBLIK INDONESIA

A. Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery)

| No | Komponen | Uraian | Ket |
|----|-------------|---|-----|
| 1. | Persyaratan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Formulir F.1.01 2. Fotocopi dokumen perjalanan Republik Indonesia; 3. Surat Keterangan yang menunjukan Kartu Keluarga domisili (dari instansi yang berwenang) 4. Foto Copi Surat Keterangan Lahir dari Rumah Sakit/Puskesmas/Fasilitas Kesehatan/Nakhoda Kapal Laut/Kapten Pesawat Terbang atau Wali Nagari (jika lahir dirumah/ditempat lain); 5. Foto Copi Ijazah; 6. Nomor handphone pemohon; dan 7. e-mail pemohon. | |
| 2. | Prosedur | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengurusan dilakukan sendiri oleh penduduk yang namanya ada dalam Kartu Keluarga kecuali bagi yang uzur, sakit, cacat fisik/mental dan alasan penting lainnya dengan disertai surat kuasa; 2. Pemohon mendatangi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil/Unit Pelayanan di kecamatan/kios pelayanan adminduk atau mengakses web <i>http://app.disdukcapil.sumbarprov.go.id:82/layanan/</i>; 3. Pemohon membawa Fotocopi persyaratan atau scan/foto berkas persyaratan asli jika mengakses website pelayanan; 4. Petugas melakukan verifikasi berkas pengajuan dari pemohon untuk diteliti, jika kurang lengkap maka akan dikembalikan kepada pemohon, untuk dilengkapi sesuai dengan alasan penolakan. 5. Setelah berkas dinyatakan lengkap maka petugas menerbitkan nomor antrian dan proses selanjutnya akan diteruskan kepada Operator untuk di lakukan pencetakan dokumen; 6. Petugas menyerahkan Surat Pemberitahuan NIK (F-1.10) dan Biodata 7. Setelah dicetak, dokumen diserahkan kepada pemohon. Berkas juga akan terkirim ke E- | |

| No | Komponen | Uraian | Ket |
|----|---------------------------|---|-----|
| | | mail pemohon agar masyarakat juga bisa cetak sendiri dirumah menggunakan kertas HVS A4 80 gram atau meminta bantuan ke kios pelayanan adminduk tingkat nagari terdekat. | |
| 3. | Jangka Waktu Penyelesaian | - 15 menit. Setelah persyaratan dinyatakan lengkap oleh petugas pelayanan dan tidak terjadi gangguan jaringan komunikasi data dan atau sarana dan prasarana yang dibutuhkan untuk penyelesaian dokumen. | |
| 4. | Biaya Pelayanan | Gratis | |
| 5. | Produk Layanan | Biodata Penduduk. | |
| 6. | Pengelolaan Pengaduan | <p>a. Pengaduan langsung:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Pengaduan; 2. Alamat : Jalan Pasengrahan, Jorong Sungai Kilangan, Nagari Sungai Dareh, Kecamatan Pulau Punjung. 3. Petugas khusus : Pejabat Pengelola Pengaduan Publik dan/atau Personel yang ditetapkan sebagai petugas pengelola pengaduan publik; <p>b. Pengaduan online :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. email : capildharmasraya@gmail.com 2. Nomor Kontak Whatsapp : 0822 8815 7965 3. Website: https://disdukcapil.dharmasrayakab.go.id 4. Media Sosial : <ul style="list-style-type: none"> - Facebook : Dukcapil Dharmasraya - Twitter : @capildharmasraya - Instagram : capildharmasraya - tik tok : capildharmasraya 5. Lain-lain : <ul style="list-style-type: none"> - Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) 6. Petugas khusus : Pejabat Pengelola Pengaduan Publik dan/atau Personel yang ditetapkan sebagai petugas pengelola pengaduan publik; | |

B. Komponen Standar Pelayanan terkait dengan pelayanan (Manufacturing)

| 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 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2011 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 5. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 6. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik; 7. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran penduduk dan Pencatatan Sipil; 8. Keputusan Presiden Nomor 88 Tahun 2004 tentang Pengelolaan Informasi Kependudukan 9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2014 tentang Survei Kepuasan Masyarakat; 10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik; 11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pengelola Pengaduan; 12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Adminduk; 13. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Adminduk Secara Daring; |

| No | Komponen | Uraian |
|----|---|--|
| | | 14. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 53 Tahun 2019 tentang Pelaporan Penyelenggaraan Adminduk; 15. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 95 Tahun 2019 tentang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan; 16. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksana Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil |
| 2. | Sarana dan Prasarana dan/atau fasilitas | 1. Parkir; 2. CCTV; 3. Layar Nomor Antrian, diarahkan ke loket yang dituju, dipandu melalui pengeras suara dan dibagi setiap jenis layanan; 4. Papan Informasi Standar Pelayanan; 5. Ruang/tempat layanan informasi; 6. Front Office; 7. loket pengambilan nomor antrian ; 8. loket loket pemeriksaan berkas; 9. loket pengolahan berkas; 10. Loket khusus lansia, disabilitas dan ibu hamil; 11. Loket Perekaman KTP el 12. Loket cetak KTP el dan KIA; 13. ruang/tempat layanan konsultasi/pengaduan; 14. Front Office indoor yang ber AC; 15. Televisi; 16. Ruang tamu; 17. Ruang laktasi; 18. Wastafel; 19. Toiletres (sabun, tissue); |

| No | Komponen | Uraian |
|----|----------------------------------|--|
| | | 20. Handsanitizer; 21. Stiker yang dipasang untuk menjaga jarak berdiri dan tempat duduk 22. Wifi gratis; 23. Air minum; 24. Kursi roda; 25. Toilet terpisah antara laki-laki dan wanita; 26. Step lobby/ramp bagi pengguna kursi roda 27. Toilet khusus 28. Bahan bacaan/literasi dukcapil; 29. Ruang bermain anak indoor; 30. Smoking corner. |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | 1. Kualifikasi pendidikan : minimal SMA 2. Menguasai Aplikasi SIAK; 3. Menguasai tata bahasa yang baik; 4. Memahami peraturan Perundang-Undangan. 5. Disiplin, profesional, tanggung jawab, jujur, kerjasama, prakarsa/Inisiatif, loyal terhadap atasan. |
| 4. | Pengawas Internal | 1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang 2. Pengawasan oleh SPI |
| 5. | Jumlah pelaksana | Seluruh personel |
| 6. | Jaminan pelayanan | 1. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan; 2. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun; 3. Sebagai upaya peningkatan kepuasan masyarakat salah satu kegiatan yang dilaksanakan dengan memberikan kompensasi kepada pelanggan apabila suatu kesalahan atau keterlambatan yang telah dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan. |
| 7. | Jaminan keamanan dan keselamatan | Jaminan keamanan dan keselamatan kepada pelanggan dengan memberikan sarana dan prasarana yang cukup memadai mulai dari gedung dan fasilitas pendukung, termasuk keamanannya dengan petugas keamanan, ruang pelayanan dan petugas parkir, sehingga akan memberikan rasa aman. |

| No | Komponen | Uraian |
|-----------|----------------------------|---|
| 8. | Evaluasi kinerja pelaksana | Dilaksanakan monitoring dan evaluasi kinerja minimal 1 (satu) bulan sekali. |

4. STANDAR PELAYANAN PENCATATAN BIODATA PENDUDUK ORANG ASING YANG MEMILIKI IZIN TINGGAL TERBATAS ATAU ORANG ASING YANG MEMILIKI IZIN TINGGAL TETAP

A. Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery)

| No | Komponen | Uraian | Ket |
|----|-------------|--|-----|
| 1. | Persyaratan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Formulir F-1.01; 2. Foto Copi Dokumen Perjalanan; 3. Foto Copi Kartu Izin Tinggal Terbatas atau Izin Tinggal Tetap; 4. Nomor Handphone Pemohon, dan; 5. E-mail Pemohon | |
| 2. | Prosedur | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengurusan dilakukan sendiri oleh penduduk yang namanya ada dalam Kartu Keluarga kecuali bagi yang uzur, sakit, cacat fisik/mental dan alasan penting lainnya dengan disertai surat kuasa; 2. Pemohon mendatangi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil atau mengakses web <i>http://app.disdukcapil.sumbarprov.go.id:82/layanan/</i>; 3. Pemohon membawa Fotocopi persyaratan atau scan/foto berkas persyaratan asli jika mengakses website pelayanan; 4. Petugas melakukan verifikasi berkas pengajuan dari pemohon untuk diteliti, jika kurang lengkap maka akan dikembalikan kepada pemohon, untuk dilengkapi sesuai dengan alasan penolakan; 5. Setelah berkas dinyatakan lengkap maka petugas menerbitkan nomor antrian dan proses selanjutnya akan diteruskan kepada Operator untuk di lakukan pencetakan dokumen; 6. Dinas menerbitkan biodata, dalam hal biodata diminta oleh penduduk maka dinas memberikan biodatanya; 7. Setelah dicetak, dokumen diserahkan kepada pemohon. Berkas juga akan terkirim ke E-mail pemohon agar masyarakat juga bisa cetak sendiri dirumah menggunakan kertas HVS A4 80 gram atau meminta bantuan ke kios pelayanan adminduk tingkat nagari terdekat. | |

| No | Komponen | Uraian | Ket |
|----|---------------------------|--|-----|
| 3. | Jangka Waktu Penyelesaian | - 15 menit. Setelah persyaratan dinyatakan lengkap oleh petugas pelayanan dan tidak terjadi gangguan jaringan komunikasi data dan atau sarana dan prasarana yang dibutuhkan untuk penyelesaian dokumen. | |
| 4. | Biaya Pelayanan | Gratis | |
| 5. | Produk Layanan | Biodata Penduduk. | |
| 6. | Pengelolaan Pengaduan | <p>a. Pengaduan langsung:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Pengaduan; 2. Alamat : Jalan Pasengrahan, Jorong Sungai Kilangan, Nagari Sungai Dareh, Kecamatan Pulau Punjung. 3. Petugas khusus : Pejabat Pengelola Pengaduan Publik dan/atau Personel yang ditetapkan sebagai petugas pengelola pengaduan publik; <p>b. Pengaduan online :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. email : capildharmasraya@gmail.com 2. Nomor Kontak Whatsapp : 0822 8815 7965 3. Website: https://disdukcapil.dharmasrayakab.go.id 4. Media Sosial : <ul style="list-style-type: none"> - Facebook : Dukcapil Dharmasraya - Twitter : @capildharmasraya - Instagram : capildharmasraya - tik tok : capildharmasraya 5. Lain-lain : <ul style="list-style-type: none"> - Survey Kepuasan Masyarakat (SKM); 6. Petugas khusus : Pejabat Pengelola Pengaduan Publik dan/atau Personel yang ditetapkan sebagai petugas pengelola pengaduan publik; | |

B. Komponen Standar Pelayanan terkait dengan pelayanan (Manufacturing)

| 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 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2011 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 5. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 6. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik; 7. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran penduduk dan Pencatatan Sipil; 8. Keputusan Presiden Nomor 88 Tahun 2004 tentang Pengelolaan Informasi Kependudukan; 9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2014 tentang Survei Kepuasan Masyarakat; 10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik; 11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pengelola Pengaduan; 12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Adminduk; 13. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Adminduk Secara Daring; |

| No | Komponen | Uraian |
|----|---|--|
| | | 14. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 53 Tahun 2019 tentang Pelaporan Penyelenggaraan Adminduk; 15. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 95 Tahun 2019 tentang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan; 16. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksana Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil |
| 2. | Sarana dan Prasarana dan/atau fasilitas | 1. Parkir; 2. CCTV; 3. Layar Nomor Antrian, diarahkan ke loket yang dituju, dipandu melalui pengeras suara dan dibagi setiap jenis layanan; 4. Papan Informasi Standar Pelayanan; 5. Ruang/tempat layanan informasi; 6. Front Office; 7. loket pengambilan nomor antrian ; 8. loket loket pemeriksaan berkas; 9. loket pengolahan berkas; 10. Loket khusus lansia, disabilitas dan ibu hamil; 11. Loket Perekaman KTP el 12. Loket cetak KTP el dan KIA; 13. ruang/tempat layanan konsultasi/pengaduan; 14. Front Office indoor yang ber AC; 15. Televisi; 16. ruang tamu; 17. ruang laktasi; 18. wastafel; 19. toiletres (sabun, tissue); |

| No | Komponen | Uraian |
|----|----------------------|--|
| | | 20. Handsanitizer; 21. Stiker yang dipasang untuk menjaga jarak berdiri dan tempat duduk 22. wifi gratis; 23. air Minum; 24. kursi roda; 25. toilet terpisah antara laki-laki dan wanita; 26. Step lobby/ramp bagi pengguna kursi roda 27. Toilet khusus 28. bahan bacaan/literasi Dukcapil; 29. ruang bermain anak indoor; 30. smoking corner. |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | 1. Kualifikasi pendidikan : minimal SMA 2. Menguasai Aplikasi SIAK; 3. Menguasai tata bahasa yang baik; 4. Memahami peraturan Perundang-Undangan. 5. Disiplin, profesional, tanggung jawab, jujur, kerjasama, prakarsa/Inisiatif, loyal terhadap atasan. |
| 4. | Pengawas Internal | 1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang 2. Pengawasan oleh SPI |
| 5. | Jumlah pelaksana | Seluruh personel |
| 6. | Jaminan pelayanan | 1. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan; 2. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun. 3. Sebagai upaya peningkatan kepuasan masyarakat salah satu kegiatan yang dilaksanakan dengan memberikan kompensasi kepada pelanggan apabila suatu kesalahan atau keterlambatan yang telah dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan. |

| No | Komponen | Uraian |
|-----------|----------------------------------|--|
| 7. | Jaminan keamanan dan keselamatan | Jaminan keamanan dan keselamatan kepada pelanggan dengan memberikan sarana dan prasarana yang cukup memadai mulai dari gedung dan fasilitas pendukung, termasuk keamanannya dengan petugas keamanan, ruang pelayanan dan petugas parkir, sehingga akan memberikan rasa aman. |
| 8. | Evaluasi kinerja pelaksana | Dilaksanakan monitoring dan evaluasi kinerja minimal 1 (satu) bulan sekali. |

5. STANDAR PELAYANAN PENCATATAN BIODATA PENDUDUK ORANG ASING YANG MEMILIKI IZIN TINGGAL TERBATAS DAN BERUBAH STATUS MEMILIKI IZIN TINGGAL TETAP

A. Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery)

| No | Komponen | Uraian | Ket |
|----|---------------------------|---|-----|
| 1. | Persyaratan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Formulir F-1.01 2. Fotokopi Dokumen Perjalanan; 3. Fotokopi Surat Keterangan Tempat Tinggal/domisili; 4. Kartu Izin Tinggal Tetap. 5. Nomor Handphone Pemohon, dan; 6. E-mail Pemohon | |
| 2. | Prosedur | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengurusan dilakukan sendiri oleh penduduk yang namanya ada dalam Kartu Keluarga kecuali bagi yang uzur, sakit, cacat fisik/mental dan alasan penting lainnya dengan disertai surat kuasa; 2. Pemohon mendatangi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil atau Unit Pelayanan yang ada di kecamatan 3. Pemohon membawa Fotocopi persyaratan berupa Fotokopi Dokumen Perjalanan dan Fotokopi Surat Keterangan Tempat Tinggal/domisili 4. Petugas melakukan verifikasi berkas pengajuan dari pemohon untuk diteliti, jika kurang lengkap maka akan dikembalikan kepada pemohon, untuk dilengkapi sesuai dengan alasan penolakan; 5. Setelah berkas dinyatakan lengkap maka petugas menerbitkan nomor antrian dan proses selanjutnya akan diteruskan kepada Operator untuk di lakukan pencetakan berkas; 6. Dinas menerbitkan biodata, dalam hal biodata diminta oleh penduduk maka dinas memberikan biodatanya; 7. Setelah dicetak, dokumen diserahkan kepada pemohon. Berkas juga akan terkirim ke E-mail pemohon agar masyarakat juga bisa cetak sendiri dirumah menggunakan kertas HVS A4 80 gram atau meminta bantuan ke kios pelayanan adminduk tingkat nagari terdekat. | |
| 3. | Jangka Waktu Penyelesaian | - 15 menit | |

| No | Komponen | Uraian | Ket |
|----|-----------------------|--|-----|
| | | Setelah persyaratan dinyatakan lengkap oleh petugas pelayanan dan tidak terjadi gangguan jaringan komunikasi data dan atau sarana dan prasarana yang dibutuhkan untuk penyelesaian dokumen. | |
| 4. | Biaya Pelayanan | Gratis | |
| 5. | Produk Layanan | Biodata Penduduk. | |
| 6. | Pengelolaan Pengaduan | <p>a. Pengaduan langsung:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Pengaduan; 2. Alamat : Jalan Pasengrahan, Jorong Sungai Kilangan, Nagari Sungai Dareh, Kecamatan Pulau Punjung. 3. Petugas khusus : Pejabat Pengelola Pengaduan Publik dan/atau Personel yang ditetapkan sebagai petugas pengelola pengaduan publik; <p>b. Pengaduan online :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. email : capildharmasraya@gmail.com 2. Nomor Kontak Whatsapp : 0822 8815 7965 3. Website: https://disdukcapil.dharmasrayakab.go.id 4. Media Sosial : <ul style="list-style-type: none"> - Facebook : Dukcapil Dharmasraya - Twitter : @capildharmasraya - Instagram : capildharmasraya - tik tok : capildharmasraya 5. Lain-lain : <ul style="list-style-type: none"> - Survey Kepuasan Masyarakat (SKM); 6. Petugas khusus : Pejabat Pengelola Pengaduan Publik dan/atau Personel yang ditetapkan sebagai petugas pengelola pengaduan publik; | |

B. Komponen Standar Pelayanan terkait dengan pelayanan (Manufacturing)

| 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 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2011 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 5. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 6. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik; 7. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran penduduk dan Pencatatan Sipil; 8. Keputusan Presiden Nomor 88 Tahun 2004 tentang Pengelolaan Informasi Kependudukan; 9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2014 tentang Survei Kepuasan Masyarakat; 10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik; 11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pengelola Pengaduan; 12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Adminduk; 13. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Adminduk Secara Daring; |

| No | Komponen | Uraian |
|----|---|--|
| | | 14. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 53 Tahun 2019 tentang Pelaporan Penyelenggaraan Adminduk; 15. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 95 Tahun 2019 tentang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan; 16. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksana Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil |
| 2. | Sarana dan Prasarana dan/atau fasilitas | 1. Parkir; 2. CCTV; 3. Layar Nomor Antrian, diarahkan ke loket yang dituju, dipandu melalui pengeras suara dan dibagi setiap jenis layanan; 4. Papan Informasi Standar Pelayanan; 5. Ruang/tempat layanan informasi; 6. Front Office; 7. loket pengambilan nomor antrian ; 8. loket loket pemeriksaan berkas; 9. loket pengolahan berkas; 10. Loket khusus lansia, disabilitas dan ibu hamil; 11. Loket Perekaman KTP el 12. Loket cetak KTP el dan KIA; 13. ruang/tempat layanan konsultasi/pengaduan; 14. Front Office indoor yang ber AC; 15. Televisi; 16. ruang tamu; 17. ruang laktasi; 18. wastafel; 19. toiletres (sabun, tissue); 20. Handsanitizer; |

| No | Komponen | Uraian |
|----|----------------------------------|--|
| | | 21. Stiker yang dipasang untuk menjaga jarak berdiri dan tempat duduk 22. wifi gratis; 23. air Minum; 24. kursi roda; 25. toilet terpisah antara laki-laki dan wanita; 26. Step lobby/ramp bagi pengguna kursi roda 27. Toilet khusus 28. bahan bacaan/literasi Dukcapil; 29. ruang bermain anak indoor; 30. smoking corner. |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | 1. Kualifikasi pendidikan : minimal SMA 2. Menguasai Aplikasi SIAK; 3. Menguasai tata bahasa yang baik; 4. Memahami peraturan Perundang-Undangan. 5. Disiplin, profesional, tanggung jawab, jujur, kerjasama, prakarsa/Inisiatif, loyal terhadap atasan. |
| 4. | Pengawas Internal | 1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang 2. Pengawasan oleh SPI |
| 5. | Jumlah pelaksana | Seluruh personel |
| 6. | Jaminan pelayanan | 1. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan; 2. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun; 3. Sebagai upaya peningkatan kepuasan masyarakat salah satu kegiatan yang dilaksanakan dengan memberikan kompensasi kepada pelanggan apabila suatu kesalahan atau keterlambatan yang telah dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan. |
| 7. | Jaminan keamanan dan keselamatan | Jaminan keamanan dan keselamatan kepada pelanggan dengan memberikan sarana dan prasarana yang cukup memadai mulai dari gedung dan fasilitas pendukung, termasuk keamanannya dengan petugas keamanan, ruang pelayanan dan petugas parkir, sehingga akan memberikan rasa aman. |
| 8. | Evaluasi kinerja pelaksana | Dilaksanakan monitoring dan evaluasi kinerja minimal 1 (satu) bulan sekali. |

6. STANDAR PELAYANAN PENERBITAN KARTU KELUARGA (KARTU KELUARGA) BARU UNTUK WNI KARENA MEMBENTUK KELUARGA BARU

A. Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery)

| No | Komponen | Uraian | Ket |
|----|-------------|--|-----|
| 1. | Persyaratan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Formulir F-1.02; 2. Foto Copi Buku nikah/kutipan akta perkawinan atau kutipan akta perceraian atau Surat Pernyataan Tanggung Jawab Mutlak (SPTJM) perkawinan/perceraian belum tercatat (F-1.05); 3. Kartu Keluarga Lama; 4. Nomor Handphone Pemohon, dan; 5. E-mail Pemohon | |
| 2. | Prosedur | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengurusan dilakukan sendiri oleh penduduk yang namanya ada dalam Kartu Keluarga kecuali bagi yang uzur, sakit, cacat fisik/mental dan alasan penting lainnya dengan disertai surat kuasa; 2. Pemohon mendatangi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil atau unit pelayanan yang ada di kecamatan atau mengakses web http://app.disdukcapil.sumbarprov.go.id:82/layanan/; 3. Pemohon membawa Fotocopi persyaratan atau scan/foto berkas persyaratan asli jika mengakses website pelayanan; 4. Petugas melakukan verifikasi berkas pengajuan dari pemohon untuk diteliti, jika kurang lengkap maka akan dikembalikan kepada pemohon, untuk dilengkapi sesuai dengan alasan penolakan; 5. Setelah berkas dinyatakan lengkap maka petugas menerbitkan nomor antrian dan proses selanjutnya akan diteruskan kepada Operator untuk di lakukan pencetakan berkas; 6. Setelah dicetak, dokumen diserahkan kepada pemohon. Berkas juga akan terkirim ke E-mail pemohon agar masyarakat juga bisa cetak sendiri dirumah menggunakan kertas HVS A4 80 gram atau meminta bantuan ke kios pelayanan adminduk tingkat nagari terdekat. | |

| No | Komponen | Uraian | Ket |
|----|---------------------------|--|-----|
| 3. | Jangka Waktu Penyelesaian | - 15 menit. Setelah persyaratan dinyatakan lengkap oleh petugas pelayanan dan tidak terjadi gangguan jaringan komunikasi data dan atau sarana dan prasarana yang dibutuhkan untuk penyelesaian dokumen. | |
| 4. | Biaya Pelayanan | Gratis | |
| 5. | Produk Layanan | Kartu Keluarga | |
| 6. | Pengelolaan Pengaduan | <p>a. Pengaduan langsung:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Pengaduan; 2. Alamat : Jalan Pasengrahan, Jorong Sungai Kilangan, Nagari Sungai Dareh, Kecamatan Pulau Punjung. 3. Petugas khusus : Pejabat Pengelola Pengaduan Publik dan/atau Personel yang ditetapkan sebagai petugas pengelola pengaduan publik; <p>b. Pengaduan online :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. email : capildharmasraya@gmail.com 2. Nomor Kontak Whatsapp : 0822 8815 7965 3. Website: https://disdukcapil.dharmasrayakab.go.id 4. Media Sosial : <ul style="list-style-type: none"> - Facebook : Dukcapil Dharmasraya - Twitter : @capildharmasraya - Instagram : capildharmasraya - tik tok : capildharmasraya 5. Lain-lain : <ul style="list-style-type: none"> - Survey Kepuasan Masyarakat (SKM); 6. Petugas khusus : Pejabat Pengelola Pengaduan Publik dan/atau Personel yang ditetapkan sebagai petugas pengelola pengaduan publik; | |

B. Komponen Standar Pelayanan terkait dengan pelayanan (Manufacturing)

| 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 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2011 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 5. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 6. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik; 7. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran penduduk dan Pencatatan Sipil; 8. Keputusan Presiden Nomor 88 Tahun 2004 tentang Pengelolaan Informasi Kependudukan; 9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2014 tentang Survei Kepuasan Masyarakat; 10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik; 11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pengelola Pengaduan; 12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Adminduk; 13. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Adminduk Secara Daring; |

| No | Komponen | Uraian |
|----|---|--|
| | | 14. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 53 Tahun 2019 tentang Pelaporan Penyelenggaraan Adminduk; 15. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 95 Tahun 2019 tentang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan; 16. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksana Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil |
| 2. | Sarana dan Prasarana dan/atau fasilitas | 1. Parkir; 2. CCTV; 3. Layar Nomor Antrian, diarahkan ke loket yang dituju, dipandu melalui pengeras suara dan dibagi setiap jenis layanan; 4. Papan Informasi Standar Pelayanan; 5. Ruang/tempat layanan informasi; 6. Front Office; 7. Loket pengambilan nomor antrian ; 8. Loket loket pemeriksaan berkas; 9. Loket pengolahan berkas; 10. Loket khusus lansia, disabilitas dan ibu hamil; 11. Loket Perekaman KTP el 12. Loket cetak KTP el dan KIA; 13. ruang/tempat layanan konsultasi/pengaduan; 14. Front Office indoor yang ber AC; 15. Televisi; 16. Ruang tamu; 17. Ruang laktasi; 18. Wastafel; 19. Toiletres (sabun, tissue); 20. Handsanitizer; |

| No | Komponen | Uraian |
|----|----------------------------------|--|
| | | 21. Stiker yang dipasang untuk menjaga jarak berdiri dan tempat duduk 22. Wifi gratis; 23. Air Minum; 24. Kursi roda; 25. Toilet terpisah antara laki-laki dan wanita; 26. Step lobby/ramp bagi pengguna kursi roda 27. Toilet khusus 28. Bahan bacaan/literasi dukcapil; 29. Ruang bermain anak indoor; 30. Smoking corner. |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | 1. Kualifikasi pendidikan : minimal SMA 2. Menguasai Aplikasi SIAK; 3. Menguasai tata bahasa yang baik; 4. Memahami peraturan Perundang-Undangan. 5. Disiplin, profesional, tanggung jawab, jujur, kerjasama, prakarsa/Inisiatif, loyal terhadap atasan. |
| 4. | Pengawas Internal | 1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang 2. Pengawasan oleh SPI |
| 5. | Jumlah pelaksana | Seluruh personel |
| 6. | Jaminan pelayanan | 1. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan; 2. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun; 3. Sebagai upaya peningkatan kepuasan masyarakat salah satu kegiatan yang dilaksanakan dengan memberikan kompensasi kepada pelanggan apabila suatu kesalahan atau keterlambatan yang telah dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan. |
| 7. | Jaminan keamanan dan keselamatan | Jaminan keamanan dan keselamatan kepada pelanggan dengan memberikan sarana dan prasarana yang cukup memadai mulai dari gedung dan fasilitas pendukung, termasuk keamanannya dengan petugas keamanan, ruang pelayanan dan petugas parkir, sehingga akan memberikan rasa aman. |
| 8. | Evaluasi kinerja pelaksana | Dilaksanakan monitoring dan evaluasi kinerja minimal 1 (satu) bulan sekali. |

7. STANDAR PELAYANAN PENERBITAN KARTU KELUARGA BARU UNTUK WNI KARENA PENGGANTIAN KEPALA KELUARGA

A. Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery)

| No | Komponen | Uraian | Ket |
|----|-------------|--|-----|
| 1. | Persyaratan | <ol style="list-style-type: none">1. Formulir F-1.022. Foto Copi Kutipan Akta Kematian;3. Kartu Keluarga lama;4. Surat Pernyataan bersedia menjadi wali (bagi anggota keluarga yang seluruhnya berusia di bawah 17 Tahun);5. Nomor Handphone Pemohon, dan;6. E-mail Pemohon | |
| 2. | Prosedur | <ol style="list-style-type: none">1. Pengurusan dilakukan sendiri oleh penduduk yang namanya ada dalam Kartu Keluarga kecuali bagi yang uzur, sakit, cacat fisik/mental dan alasan penting lainnya dengan disertai surat kuasa;2. Pemohon mendatangi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil atau mengakses web http://app.disdukcapil.sumbarprov.go.id:82/layanan/;3. Pemohon membawa Fotocopi persyaratan atau scan/foto berkas persyaratan asli jika mengakses website pelayanan;4. Dalam hal seluruh anggota keluarga masih berusia di bawah 17 tahun, maka diperlukan kepala keluarga yang telah dewasa. Solusinya adalah ada Saudara yang bersedia pindah menjadi Kepala Keluarga di dalam Keluarga ini atau anak-anak dimaksud dititipkan pada Kartu Keluarga Saudara yang terdekat dengan membuat surat pernyataan bersedia menjadi wali;5. Petugas melakukan verifikasi berkas pengajuan dari pemohon untuk diteliti, jika kurang lengkap maka akan dikembalikan kepada pemohon, untuk dilengkapi sesuai dengan alasan penolakan.6. Setelah berkas dinyatakan lengkap maka petugas menerbitkan nomor antrian dan proses selanjutnya akan diteruskan kepada Operator untuk di lakukan pencetakan berkas; | |

| | | | |
|----|---------------------------|--|--|
| | | 7. Setelah dicetak, dokumen diserahkan kepada pemohon. Berkas juga akan terkirim ke E-mail pemohon agar masyarakat juga bisa cetak sendiri dirumah menggunakan kertas HVS A4 80 gram atau meminta bantuan ke kios pelayanan adminduk tingkat nagari terdekat. | |
| 3. | Jangka Waktu Penyelesaian | - 15 menit. Setelah persyaratan dinyatakan lengkap oleh petugas pelayanan dan tidak terjadi gangguan jaringan komunikasi data dan atau sarana dan prasarana yang dibutuhkan untuk penyelesaian dokumen. | |
| 4. | Biaya Pelayanan | Gratis | |
| 5. | Produk Layanan | Kartu Keluarga. | |
| 6. | Pengelolaan Pengaduan | <p>a. Pengaduan langsung:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Pengaduan; 2. Alamat : Jalan Pasengrahan, Jorong Sungai Kilangan, Nagari Sungai Dareh, Kecamatan Pulau Punjung. 3. Petugas khusus : Pejabat Pengelola Pengaduan Publik dan/atau Personel yang ditetapkan sebagai petugas pengelola pengaduan publik; <p>b. Pengaduan online :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. email : capildharmasraya@gmail.com 2. Nomor Kontak Whatsapp : 0822 8815 7965 3. Website: https://disdukcapil.dharmasrayakab.go.id 4. Media Sosial : <ul style="list-style-type: none"> - Facebook : Dukcapil Dharmasraya - Twitter : @capildharmasraya - Instagram : capildharmasraya - tik tok : capildharmasraya 5. Lain-lain : <ul style="list-style-type: none"> - Survey Kepuasan Masyarakat (SKM); 6. Petugas khusus : Pejabat Pengelola Pengaduan Publik dan/atau Personel yang ditetapkan sebagai petugas pengelola pengaduan publik; | |

B. Komponen Standar Pelayanan terkait dengan pelayanan (Manufacturing)

| 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 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2011 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 5. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 6. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik; 7. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran penduduk dan Pencatatan Sipil; 8. Keputusan Presiden Nomor 88 Tahun 2004 tentang Pengelolaan Informasi Kependudukan ; 9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2014 tentang Survei Kepuasan Masyarakat; 10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik; 11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pengelola Pengaduan; 12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Adminduk; 13. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Adminduk Secara Daring; |

| No | Komponen | Uraian |
|----|---|--|
| | | 14. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 53 Tahun 2019 tentang Pelaporan Penyelenggaraan Adminduk; 15. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 95 Tahun 2019 tentang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan; 16. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksana Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil |
| 2. | Sarana dan Prasarana dan/atau fasilitas | 1. Parkir; 2. CCTV; 3. Layar Nomor Antrian, diarahkan ke loket yang dituju, dipandu melalui pengeras suara dan dibagi setiap jenis layanan; 4. Papan Informasi Standar Pelayanan; 5. Ruang/tempat layanan informasi; 6. Front Office; 7. loket pengambilan nomor antrian ; 8. loket loket pemeriksaan berkas; 9. loket pengolahan berkas; 10. Loket khusus lansia, disabilitas dan ibu hamil; 11. Loket Perekaman KTP el 12. Loket cetak KTP el dan KIA; 13. ruang/tempat layanan konsultasi/pengaduan; 14. Front Office indoor yang ber AC; 15. Televisi; 16. ruang tamu; 17. ruang laktasi; 18. wastafel; 19. toiletres (sabun, tissue); 20. Handsanitizer; |

| No | Komponen | Uraian |
|----|----------------------------------|--|
| | | 21. Stiker yang dipasang untuk menjaga jarak berdiri dan tempat duduk 22. wifi gratis; 23. air Minum; 24. kursi roda; 25. toilet terpisah antara laki-laki dan wanita; 26. Step lobby/ramp bagi pengguna kursi roda 27. Toilet khusus 28. Bahan bacaan/literasi Dukcapil; 29. Ruang bermain anak indoor; 30. Smoking Corner. |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | 1. Kualifikasi pendidikan : minimal SMA 2. Menguasai Aplikasi SIAK; 3. Menguasai tata bahasa yang baik; 4. Memahami peraturan Perundang-Undangan. 5. Disiplin, profesional, tanggung jawab, jujur, kerjasama, prakarsa/Inisiatif, loyal terhadap atasan. |
| 4. | Pengawas Internal | 1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang 2. Pengawasan oleh SPI |
| 5. | Jumlah pelaksana | Seluruh personel |
| 6. | Jaminan pelayanan | 1. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan; 2. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun; 3. Sebagai upaya peningkatan kepuasan masyarakat salah satu kegiatan yang dilaksanakan dengan memberikan kompensasi kepada pelanggan apabila suatu kesalahan atau keterlambatan yang telah dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan. |
| 7. | Jaminan keamanan dan keselamatan | Jaminan keamanan dan keselamatan kepada pelanggan dengan memberikan sarana dan prasarana yang cukup memadai mulai dari gedung dan fasilitas pendukung, termasuk keamanannya dengan petugas keamanan, ruang pelayanan dan petugas parkir, sehingga akan memberikan rasa aman. |
| 8. | Evaluasi kinerja pelaksana | Dilaksanakan monitoring dan evaluasi kinerja minimal 1 (satu) bulan sekali. |

8. STANDAR PELAYANAN PENERBITAN KARTU KELUARGA BARU UNTUK WNI KARENA PISAH KARTU KELUARGA DALAM 1 (SATU) ALAMAT

A. Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery)

| No | Komponen | Uraian | Ket |
|----|-------------|--|-----|
| 1. | Persyaratan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Formulir F-1.02; 2. Fotokopi Kartu Keluarga lama; dan 3. berumur 17 (tujuh belas) tahun atau sudah kawin atau pernah kawin yang dibuktikan dengan kepemilikan KTP-el. 4. Foto Copi Buku Nikah atau Akta Perceraian jika disebabkan oleh pernikahan atau perceraian; 5. Nomor Handphone Pemohon, dan; 6. E-mail Pemohon. | |
| 2. | Prosedur | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengurusan dilakukan sendiri oleh penduduk yang namanya ada dalam Kartu Keluarga kecuali bagi yang uzur, sakit, cacat fisik/mental dan alasan penting lainnya dengan disertai surat kuasa; 2. Pemohon mendatangi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil/Unit Pelayanan di kecamatan/kios pelayanan adminduk atau mengakses web http://app.disdukcapil.sumbarprov.go.id:82/layanan/; 3. Pemohon membawa Fotocopi persyaratan atau scan/foto berkas persyaratan asli jika mengakses website pelayanan; 4. Petugas melakukan verifikasi berkas pengajuan dari pemohon untuk diteliti, jika kurang lengkap maka akan dikembalikan kepada pemohon, untuk dilengkapi sesuai dengan alasan penolakan; 5. Setelah berkas dinyatakan lengkap maka petugas menerbitkan nomor antrian dan proses selanjutnya akan diteruskan kepada Operator untuk di lakukan pencetakan berkas; 6. Setelah dicetak, dokumen diserahkan kepada pemohon. Berkas juga akan terkirim ke E-mail pemohon agar masyarakat juga bisa cetak sendiri dirumah menggunakan kertas HVS A4 80 gram atau meminta bantuan ke kios pelayanan adminduk tingkat nagari terdekat. | |

| No | Komponen | Uraian | Ket |
|----|---------------------------|--|-----|
| 3. | Jangka Waktu Penyelesaian | - 15 menit. Setelah persyaratan dinyatakan lengkap oleh petugas pelayanan dan tidak terjadi gangguan jaringan komunikasi data dan atau sarana dan prasarana yang dibutuhkan untuk penyelesaian dokumen. | |
| 4. | Biaya Pelayanan | Gratis | |
| 5. | Produk Layanan | Kartu Keluarga. | |
| 6. | Pengelolaan Pengaduan | <p>a. Pengaduan langsung:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Pengaduan; 2. Alamat : Jalan Pasengrahan, Jorong Sungai Kilangan, Nagari Sungai Dareh, Kecamatan Pulau Punjung. 3. Petugas khusus : Pejabat Pengelola Pengaduan Publik dan/atau Personel yang ditetapkan sebagai petugas pengelola pengaduan publik; <p>b. Pengaduan online :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. email : capildharmasraya@gmail.com 2. Nomor Kontak Whatsapp : 0822 8815 7965 3. Website: https://disdukcapil.dharmasrayakab.go.id 4. Media Sosial : <ul style="list-style-type: none"> - Facebook : Dukcapil Dharmasraya - Twitter : @capildharmasraya - Instagram : capildharmasraya - tik tok : capildharmasraya 5. Lain-lain : <ul style="list-style-type: none"> - Survey Kepuasan Masyarakat (SKM); 6. Petugas khusus : Pejabat Pengelola Pengaduan Publik dan/atau Personel yang ditetapkan sebagai petugas pengelola pengaduan publik; | |

B. Komponen Standar Pelayanan terkait dengan pelayanan (Manufacturing)

| 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 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan ; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2011 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 5. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 6. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik; 7. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran penduduk dan Pencatatan Sipil; 8. Keputusan Presiden Nomor 88 Tahun 2004 tentang Pengelolaan Informasi Kependudukan ; 9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2014 tentang Survei Kepuasan Masyarakat; 10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik; 11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pengelola Pengaduan; 12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Adminduk; 13. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Adminduk Secara Daring; |

| No | Komponen | Uraian |
|----|---|--|
| | | 14. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 53 Tahun 2019 tentang Pelaporan Penyelenggaraan Adminduk; 15. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 95 Tahun 2019 tentang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan; 16. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksana Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil |
| 2. | Sarana dan Prasarana dan/atau fasilitas | 1. Parkir; 2. CCTV; 3. Layar Nomor Antrian, diarahkan ke loket yang dituju, dipandu melalui pengeras suara dan dibagi setiap jenis layanan; 4. Papan Informasi Standar Pelayanan; 5. Ruang/tempat layanan informasi; 6. Front Office; 7. loket pengambilan nomor antrian ; 8. loket loket pemeriksaan berkas; 9. loket pengolahan berkas; 10. Loket khusus lansia, disabilitas dan ibu hamil; 11. Loket Perekaman KTP el 12. Loket cetak KTP el dan KIA; 13. ruang/tempat layanan konsultasi/pengaduan; 14. Front Office indoor yang ber AC; 15. Televisi; 16. Ruang tamu; 17. Ruang laktasi; 18. Wastafel; 19. Toiletres (sabun, tissue); 20. Handsanitizer; |

| No | Komponen | Uraian |
|----|----------------------------------|--|
| | | 21. Stiker yang dipasang untuk menjaga jarak berdiri dan tempat duduk 22. Wifi gratis; 23. Air minum; 24. Kursi roda; 25. Toilet terpisah antara laki-laki dan wanita; 26. Step lobby/ramp bagi pengguna kursi roda 27. Toilet khusus 28. Bahan bacaan/literasi Dukcapil; 29. Ruang bermain anak indor; 30. Smoking area. |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | 1. Kualifikasi pendidikan : minimal SMA 2. Menguasai Aplikasi SIAK; 3. Menguasai tata bahasa yang baik; 4. Memahami peraturan Perundang-Undangan. 5. Disiplin, profesional, tanggung jawab, jujur, kerjasama, prakarsa/Inisiatif, loyal terhadap atasan. |
| 4. | Pengawas Internal | 1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang 2. Pengawasan oleh SPI |
| 5. | Jumlah pelaksana | Seluruh personel |
| 6. | Jaminan pelayanan | 1. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, 2. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun. 3. Sebagai upaya peningkatan kepuasan masyarakat salah satu kegiatan yang dilaksanakan dengan memberikan kompensasi kepada pelanggan apabila suatu kesalahan atau keterlambatan yang telah dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan. |
| 7. | Jaminan keamanan dan keselamatan | Jaminan keamanan dan keselamatan kepada pelanggan dengan memberikan sarana dan prasarana yang cukup memadai mulai dari gedung dan fasilitas pendukung, termasuk keamanannya dengan petugas keamanan, ruang pelayanan dan petugas parkir, sehingga akan memberikan rasa aman. |
| 8. | Evaluasi kinerja pelaksana | Dilaksanakan monitoring dan evaluasi kinerja minimal 1 (satu) bulan sekali. |

9. STANDAR PELAYANAN PENERBITAN KARTU KELUARGA BARU UNTUK WNI AKIBAT PINDAH DATANG DALAM WILAYAH NKRI

A. Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery)

| No | Komponen | Uraian | Ket |
|----|---------------------------|---|-----|
| 1. | Persyaratan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Formulir F.1-02 2. Surat Keterangan pindah/datang bagi Penduduk yang pindah dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia; 3. Nomor Handphone Pemohon, dan; 4. E-mail Pemohon. | |
| 2. | Prosedur | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mendatangi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil/Unit Pelayanan di kecamatan/kios pelayanan adminduk atau mengakses web <i>http://app.disdukcapil.sumbarprov.go.id:82/layanan/;</i> 2. Pemohon membawa Fotocopi persyaratan atau scan/foto berkas persyaratan asli jika mengakses website pelayanan; 3. Petugas melakukan verifikasi berkas pengajuan dari pemohon untuk diteliti, jika kurang lengkap maka akan dikembalikan kepada pemohon, untuk dilengkapi sesuai dengan alasan penolakan. 4. Setelah berkas dinyatakan lengkap maka petugas menerbitkan nomor antrian dan proses selanjutnya akan diteruskan kepada Operator untuk di lakukan pencetakan berkas; 5. Setelah dicetak, dokumen diserahkan kepada pemohon. Berkas juga akan terkirim ke E-mail pemohon agar masyarakat juga bisa cetak sendiri dirumah menggunakan kertas HVS A4 80 gram atau meminta bantuan ke kios pelayanan adminduk tingkat nagari terdekat. | |
| 3. | Jangka Waktu Penyelesaian | - 15 menit. Setelah persyaratan dinyatakan lengkap oleh petugas pelayanan dan tidak terjadi gangguan jaringan komunikasi data dan atau sarana dan prasarana yang dibutuhkan untuk penyelesaian dokumen. | |
| 4. | Biaya Pelayanan | Gratis | |
| 5. | Produk Layanan | Kartu Keluarga. | |

| No | Komponen | Uraian | Ket |
|----|-----------------------|--|-----|
| 6. | Pengelolaan Pengaduan | <p>a. Pengaduan langsung:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Pengaduan; 2. Alamat : Jalan Pasengrahan, Jorong Sungai Kilangan, Nagari Sungai Dareh, Kecamatan Pulau Punjung. 3. Petugas khusus : Pejabat Pengelola Pengaduan Publik dan/atau Personel yang ditetapkan sebagai petugas pengelola pengaduan publik; <p>b. Pengaduan online :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. email : capildharmasraya@gmail.com 2. Nomor Kontak Whatsapp : 0822 8815 7965 3. Website: https://disdukcapil.dharmasrayakab.go.id 4. Media Sosial : <ul style="list-style-type: none"> - Facebook : Dukcapil Dharmasraya - Twitter : @capildharmasraya - Instagram : capildharmasraya - tik tok : capildharmasraya 5. Lain-lain : <ul style="list-style-type: none"> - Survey Kepuasan Masyarakat (SKM); 6. Petugas khusus : Pejabat Pengelola Pengaduan Publik dan/atau Personel yang ditetapkan sebagai petugas pengelola pengaduan publik; | |

B. Komponen Standar Pelayanan terkait dengan pelayanan (Manufacturing)

| 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 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2011 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 5. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 6. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik; 7. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran penduduk dan Pencatatan Sipil; 8. Keputusan Presiden Nomor 88 Tahun 2004 tentang Pengelolaan Informasi Kependudukan; 9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2014 tentang Survei Kepuasan Masyarakat; 10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik; 11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pengelola Pengaduan; 12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Adminduk; 13. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Adminduk Secara Daring; 14. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 53 Tahun 2019 tentang Pelaporan Penyelenggaraan |

| No | Komponen | Uraian |
|----|---|---|
| | | Adminduk; 15. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 95 Tahun 2019 tentang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan; 16. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksana Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil |
| 2. | Sarana dan Prasarana dan/atau fasilitas | 1. Parkir; 2. CCTV; 3. Layar Nomor Antrian, diarahkan ke loket yang dituju, dipandu melalui pengeras suara dan dibagi setiap jenis layanan; 4. Papan Informasi Standar Pelayanan; 5. Ruang/tempat layanan informasi; 6. Front Office; 7. loket pengambilan nomor antrian ; 8. loket loket pemeriksaan berkas; 9. loket pengolahan berkas; 10. Loket khusus lansia, disabilitas dan ibu hamil; 11. Loket Perekaman KTP el 12. Loket cetak KTP el dan KIA; 13. ruang/tempat layanan konsultasi/pengaduan; 14. Front Office indoor yang ber AC; 15. Televisi; 16. ruang tamu; 17. ruang laktasi; 18. wastafel; 19. toiletres (sabun, tissue); 20. Handsanitizer; 21. Stiker yang dipasang untuk menjaga jarak berdiri dan tempat duduk |

| No | Komponen | Uraian |
|----|----------------------------------|--|
| | | 22. wifi gratis; 23. air Minum; 24. kursi roda; 25. toilet terpisah antara laki-laki dan wanita; 26. Step lobby/ramp bagi pengguna kursi roda 27. Toilet khusus 28. bahan bacaan/literasi Dukcapil; 29. ruang bermain anak indoor; 30. smoking area. |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | 1. Kualifikasi pendidikan : minimal SMA 2. Menguasai Aplikasi SIAK; 3. Menguasai tata bahasa yang baik; 4. Memahami peraturan Perundang-Undangan. 5. Disiplin, profesional, tanggung jawab, jujur, kerjasama, prakarsa/Inisiatif, loyal terhadap atasan. |
| 4. | Pengawas Internal | 1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang 2. Pengawasan oleh SPI |
| 5. | Jumlah pelaksana | Seluruh personel |
| 6. | Jaminan pelayanan | 1. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan; 2. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun; 3. Sebagai upaya peningkatan kepuasan masyarakat salah satu kegiatan yang dilaksanakan dengan memberikan kompensasi kepada pelanggan apabila suatu kesalahan atau keterlambatan yang telah dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan. |
| 7. | Jaminan keamanan dan keselamatan | Jaminan keamanan dan keselamatan kepada pelanggan dengan memberikan sarana dan prasarana yang cukup memadai mulai dari gedung dan fasilitas pendukung, termasuk keamanannya dengan petugas keamanan, ruang pelayanan dan petugas parkir, sehingga akan memberikan rasa aman. |
| 8. | Evaluasi kinerja pelaksana | Dilaksanakan monitoring dan evaluasi kinerja minimal 1 (satu) bulan sekali. |

10. STANDAR PELAYANAN PENERBITAN KARTU KELUARGA BARU UNTUK WNI YANG DATANG DARI LUAR WILAYAH NEGARA REPUBLIK INDONESIA

A. Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery)

| No | Komponen | Uraian | Ket |
|----|-------------|--|-----|
| 1. | Persyaratan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Formulir F-1.02 2. Surat Keterangan Pindah Luar Negeri yang diterbitkan bagi WNI yang datang dari luar wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia dan/atau Surat Keterangan Pindah (SKP) dari Perwakilan Republik Indonesia. 3. Nomor Handphone Pemohon; dan 4. E-mail Pemohon. | |
| 2. | Prosedur | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengurusan dilakukan sendiri oleh penduduk yang namanya ada dalam Kartu Keluarga kecuali bagi yang uzur, sakit, cacat fisik/mental dan alasan penting lainnya dengan disertai surat kuasa; 2. Pemohon mendatangi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil/Unit Pelayanan di kecamatan/kios pelayanan adminduk atau mengakses web <i>http://app.disdukcapil.sumbarprov.go.id:82/layanan/</i>; 3. Pemohon membawa Fotocopi persyaratan atau scan/foto berkas persyaratan asli jika mengakses website pelayanan; 4. Petugas melakukan verifikasi berkas pengajuan dari pemohon untuk diteliti, jika kurang lengkap maka akan dikembalikan kepada pemohon, untuk dilengkapi sesuai dengan alasan penolakan. 5. Setelah berkas dinyatakan lengkap maka petugas menerbitkan nomor antrian dan proses selanjutnya akan diteruskan kepada Operator untuk di lakukan pencetakan berkas; 6. Setelah dicetak, dokumen diserahkan kepada pemohon. Berkas juga akan terkirim ke E-mail pemohon agar masyarakat juga bisa cetak sendiri dirumah menggunakan kertas HVS A4 80 gram atau meminta bantuan ke kios pelayanan adminduk tingkat nagari terdekat. | |

| | | | |
|----|---------------------------|--|--|
| 3. | Jangka Waktu Penyelesaian | - 15 menit. Setelah persyaratan dinyatakan lengkap oleh petugas pelayanan dan tidak terjadi gangguan jaringan komunikasi data dan atau sarana dan prasarana yang dibutuhkan untuk penyelesaian dokumen. | |
| 4. | Biaya Pelayanan | Gratis | |
| 5. | Produk Layanan | Kartu Keluarga. | |
| 6. | Pengelolaan Pengaduan | <p>a. Pengaduan langsung:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Pengaduan; 2. Alamat : Jalan Pasengrahan, Jorong Sungai Kilangan, Nagari Sungai Dareh, Kecamatan Pulau Punjung. 3. Petugas khusus : Pejabat Pengelola Pengaduan Publik dan/atau Personel yang ditetapkan sebagai petugas pengelola pengaduan publik; <p>b. Pengaduan online :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. email : capildharmasraya@gmail.com 2. Nomor Kontak Whatsapp : 0822 8815 7965 3. Website: https://disdukcapil.dharmasrayakab.go.id 4. Media Sosial : <ul style="list-style-type: none"> - Facebook : Dukcapil Dharmasraya - Twitter : @capildharmasraya - Instagram : capildharmasraya - tik tok : capildharmasraya 5. Lain-lain : <ul style="list-style-type: none"> - Survey Kepuasan Masyarakat (SKM); 6. Petugas khusus : Pejabat Pengelola Pengaduan Publik dan/atau Personel yang ditetapkan sebagai petugas pengelola pengaduan publik; | |

B. Komponen Standar Pelayanan terkait dengan pelayanan (Manufacturing)

| 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 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2011 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 5. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 6. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik; 7. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran penduduk dan Pencatatan Sipil; 8. Keputusan Presiden Nomor 88 Tahun 2004 tentang Pengelolaan Informasi Kependudukan; 9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2014 tentang Survei Kepuasan Masyarakat; 10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik; 11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pengelola Pengaduan; 12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Adminduk; 13. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Adminduk Secara Daring; 14. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 53 Tahun 2019 tentang Pelaporan Penyelenggaraan |

| No | Komponen | Uraian |
|----|---|---|
| | | Adminduk; 15. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 95 Tahun 2019 tentang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan; 16. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksana Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil |
| 2. | Sarana dan Prasarana dan/atau fasilitas | 1. Parkir; 2. CCTV; 3. Layar Nomor Antrian, diarahkan ke loket yang dituju, dipandu melalui pengeras suara dan dibagi setiap jenis layanan; 4. Papan Informasi Standar Pelayanan; 5. Ruang/tempat layanan informasi; 6. Front Office; 7. loket pengambilan nomor antrian ; 8. loket loket pemeriksaan berkas; 9. loket pengolahan berkas; 10. Loket khusus lansia, disabilitas dan ibu hamil; 11. Loket Perekaman KTP el 12. Loket cetak KTP el dan KIA; 13. ruang/tempat layanan konsultasi/pengaduan; 14. Front Office indoor yang ber AC; 15. Televisi; 16. ruang tamu; 17. ruang laktasi; 18. wastafel; 19. toiletres (sabun, tissue); 20. Handsanitizer; 21. Stiker yang dipasang untuk menjaga jarak berdiri dan tempat duduk |

| No | Komponen | Uraian |
|----|----------------------------------|--|
| | | 22. wifi gratis; 23. air Minum; 24. kursi roda; 25. toilet terpisah antara laki-laki dan wanita; 26. Step lobby/ramp bagi pengguna kursi roda 27. Toilet khusus 28. bahan bacaan/literasi Dukcapil; 29. ruang bermain anak indoor; 30. smoking area. |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | 1. Kualifikasi pendidikan : minimal SMA 2. Menguasai Aplikasi SIAK; 3. Menguasai tata bahasa yang baik; 4. Memahami Peraturan Perundang-undangan. 5. Disiplin, profesional, tanggung jawab, jujur, kerjasama, prakarsa/inisiatif, loyal terhadap atasan. |
| 4. | Pengawas Internal | 1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang 2. Pengawasan oleh SPI |
| 5. | Jumlah pelaksana | Seluruh personel |
| 6. | Jaminan pelayanan | 1. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, 2. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun. 3. Sebagai upaya peningkatan kepuasan masyarakat salah satu kegiatan yang dilaksanakan dengan memberikan kompensasi kepada pelanggan apabila suatu kesalahan atau keterlambatan yang telah dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan. |
| 7. | Jaminan keamanan dan keselamatan | Jaminan keamanan dan keselamatan kepada pelanggan dengan memberikan sarana dan prasarana yang cukup memadai mulai dari gedung dan fasilitas pendukung, termasuk keamanannya dengan petugas keamanan, ruang pelayanan dan petugas parkir, sehingga akan memberikan rasa aman. |
| 8. | Evaluasi kinerja pelaksana | Dilaksanakan monitoring dan evaluasi kinerja minimal 1 (satu) bulan sekali. |

11. STANDAR PELAYANAN PENERBITAN KARTU KELUARGA BARU UNTUK PENDUDUK RENTAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN

A. Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery)

| No | Komponen | Uraian | Ket |
|----|---------------------------|---|-----|
| 1. | Persyaratan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Keterangan Pengganti Tanda Identitas (SKPTI); 2. Surat Keterangan dari nagari; 3. Nomor Handphone Pemohon; dan 4. E-mail Pemohon. | |
| 2. | Prosedur | <ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas mendatangi/melakukan pelayanan jemput bola ke lokasi keberadaan penduduk rentan; 2. Pemohon atau petugas mengisi berkas SKPTI sesuai keterangan yang diberikan; 3. Petugas melakukan verifikasi berkas pengajuan dari pemohon untuk diteliti, jika kurang lengkap maka akan dikembalikan kepada pemohon, untuk dilengkapi sesuai dengan alasan penolakan. 4. Jika permohonan ditolak, pemohon/petugas melengkapi berkas sesuai dengan alasan penolakan; 5. Setelah dicetak, dokumen diserahkan kepada pemohon. Berkas juga akan terkirim ke E-mail pemohon agar masyarakat juga bisa cetak sendiri dirumah menggunakan kertas HVS A4 80 gram atau meminta bantuan ke kios pelayanan adminduk tingkat nagari terdekat. | |
| 3. | Jangka Waktu Penyelesaian | - 30 menit. Setelah persyaratan dinyatakan lengkap oleh petugas pelayanan dan tidak terjadi gangguan jaringan komunikasi data dan atau sarana dan prasarana yang dibutuhkan untuk penyelesaian dokumen. | |
| 4. | Biaya Pelayanan | Gratis | |
| 5. | Produk Layanan | Kartu Keluarga. | |
| 6. | Pengelolaan Pengaduan | <p>a. Pengaduan langsung:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Pengaduan; 2. Alamat : Jalan Pasengrahan, Jorong Sungai Kilangan, Nagari Sungai Dareh, Kecamatan Pulau | |

| | | |
|--|--|--|
| | <p>Punjung.</p> <p>3. Petugas khusus : Pejabat Pengelola Pengaduan Publik dan/atau Personel yang ditetapkan sebagai petugas pengelola pengaduan publik;</p> <p>b. Pengaduan online :</p> <p>1. email : capildharmasraya@gmail.com</p> <p>2. Nomor Kontak Whatsapp : 0822 8815 7965</p> <p>3. Website: https://disdukcapil.dharmasrayakab.go.id</p> <p>4. Media Sosial :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Facebook : Dukcapil Dharmasraya - Twitter : @capildharmasraya - Instagram : capildharmasraya - tik tok : capildharmasraya <p>5. Lain-lain :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Survey Kepuasan Masyarakat (SKM); <p>6. Petugas khusus : Pejabat Pengelola Pengaduan Publik dan/atau Personel yang ditetapkan sebagai petugas pengelola pengaduan publik;</p> | |
|--|--|--|

B. Komponen Standar Pelayanan terkait dengan pelayanan (Manufacturing)

| No | Komponen | Uraian |
|----|-------------|---|
| 1. | Dasar Hukum | <p>1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;</p> <p>2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</p> <p>3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;</p> <p>4. Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2011 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</p> |

| No | Komponen | Uraian |
|----|----------|--|
| | | <p>5. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;</p> <p>6. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik;</p> <p>7. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran penduduk dan Pencatatan Sipil;</p> <p>8. Keputusan Presiden Nomor 88 Tahun 2004 tentang Pengelolaan Informasi Kependudukan ;</p> <p>9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2014 tentang Survei Kepuasan Masyarakat;</p> <p>10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik;</p> <p>11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pengelola Pengaduan;</p> <p>12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Adminduk;</p> <p>13. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Adminduk Secara Daring;</p> <p>14. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 53 Tahun 2019 tentang Pelaporan Penyelenggaraan Adminduk;</p> <p>15. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 95 Tahun 2019 tentang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan;</p> <p>16. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 96 Tahun 2019 tentang Pendataan Dan Penerbitan Dokumen Kependudukan Bagi Penduduk Rentan Administrasi Kependudukan;</p> <p>17. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksana Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil</p> |

| No | Komponen | Uraian |
|----|---|---|
| 2. | Sarana dan Prasarana dan/atau fasilitas | <ol style="list-style-type: none"> 1. Parkir; 2. CCTV; 3. Layar Nomor Antrian, diarahkan ke loket yang dituju, dipandu melalui pengeras suara dan dibagi setiap jenis layanan; 4. Papan Informasi Standar Pelayanan; 5. Ruang/tempat layanan informasi; 6. Front Office; 7. loket pengambilan nomor antrian ; 8. loket loket pemeriksaan berkas; 9. loket pengolahan berkas; 10. Loket khusus lansia, disabilitas dan ibu hamil; 11. Loket Perekaman KTP el 12. Loket cetak KTP el dan KIA; 13. ruang/tempat layanan konsultasi/pengaduan; 14. Front Office indoor yang ber AC; 15. Televisi; 16. ruang tamu; 17. ruang laktasi; 18. wastafel; 19. toiletres (sabun, tissue); 20. Handsanitizer; 21. Stiker yang dipasang untuk menjaga jarak berdiri dan tempat duduk 22. wifi gratis; 23. air Minum; 24. kursi roda; 25. toilet terpisah antara laki-laki dan wanita; 26. Step lobby/ramp bagi pengguna kursi roda 27. Toilet khusus |

| No | Komponen | Uraian |
|----|----------------------------------|--|
| | | 28. bahan bacaan/literasi Dukcapil; 29. ruang bermain anak indoor; 30. smoking area. |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | 1. Kualifikasi pendidikan : minimal SMA 2. Menguasai Aplikasi SIAK; 3. Menguasai tata bahasa yang baik; 4. Memahami peraturan Perundang-Undangan. 5. Disiplin, profesional, tanggung jawab, jujur, kerjasama, prakarsa/Inisiatif, loyal terhadap atasan. |
| 4. | Pengawas Internal | 1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang 2. Pengawasan oleh SPI |
| 5. | Jumlah pelaksana | Seluruh personel |
| 6. | Jaminan pelayanan | 1. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, 2. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun. 3. Sebagai upaya peningkatan kepuasan masyarakat salah satu kegiatan yang dilaksanakan dengan memberikan kompensasi kepada pelanggan apabila suatu kesalahan atau keterlambatan yang telah dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan. |
| 7. | Jaminan keamanan dan keselamatan | Jaminan keamanan dan keselamatan kepada pelanggan dengan memberikan sarana dan prasarana yang cukup memadai mulai dari gedung dan fasilitas pendukung, termasuk keamanannya dengan petugas keamanan, ruang pelayanan dan petugas parkir, sehingga akan memberikan rasa aman. |
| 8. | Evaluasi kinerja pelaksana | Dilaksanakan monitoring dan evaluasi kinerja minimal 1 (satu) bulan sekali. |

12. STANDAR PELAYANAN PENERBITAN KARTU KELUARGA BARU UNTUK PENDUDUK WNI YANG SEMULA BERKEWARGANEGARAAN ASING

A. Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery)

| No | Komponen | Uraian | Ket |
|----|-------------|--|-----|
| 1. | Persyaratan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Formulir F-1.02 2. Biodata Penduduk WNI 3. Foto Copi 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; 4. Nomor Handphone Pemohon; dan 5. E-mail Pemohon. | |
| 2. | Prosedur | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengurusan dilakukan sendiri oleh penduduk yang namanya ada dalam Kartu Keluarga kecuali bagi yang uzur, sakit, cacat fisik/mental dan alasan penting lainnya dengan disertai surat kuasa; 2. Pemohon mendatangi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil/Unit Pelayanan di kecamatan/kios pelayanan adminduk atau mengakses web <i>http://app.disdukcapil.sumbarprov.go.id:82/layanan/</i>; 3. Pemohon membawa Fotocopi persyaratan atau scan/foto berkas persyaratan asli jika mengakses website pelayanan; 4. Petugas melakukan verifikasi berkas pengajuan dari pemohon untuk diteliti, jika kurang lengkap maka akan dikembalikan kepada pemohon, untuk dilengkapi sesuai dengan alasan penolakan. 5. Setelah berkas dinyatakan lengkap maka petugas menerbitkan nomor antrian dan proses selanjutnya akan diteruskan kepada Operator untuk di lakukan pencetakan berkas; 6. Setelah dicetak, dokumen diserahkan kepada pemohon. Berkas juga akan terkirim ke e-mail pemohon agar masyarakat juga bisa cetak sendiri dirumah menggunakan kertas HVS A4 80 gram atau meminta bantuan ke kios pelayanan adminduk tingkat nagari terdekat. | |

| | | | |
|----|---------------------------|--|--|
| 3. | Jangka Waktu Penyelesaian | - 15 menit. Setelah persyaratan dinyatakan lengkap oleh petugas pelayanan dan tidak terjadi gangguan jaringan komunikasi data dan atau sarana dan prasarana yang dibutuhkan untuk penyelesaian dokumen. | |
| 4. | Biaya Pelayanan | Gratis | |
| 5. | Produk Layanan | Kartu Keluarga. | |
| 6. | Pengelolaan Pengaduan | <p>a. Pengaduan langsung:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Pengaduan; 2. Alamat : Jalan Pasengrahan, Jorong Sungai Kilangan, Nagari Sungai Dareh, Kecamatan Pulau Punjung. 3. Petugas khusus : Pejabat Pengelola Pengaduan Publik dan/atau Personel yang ditetapkan sebagai petugas pengelola pengaduan publik; <p>b. Pengaduan online :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. email : capildharmasraya@gmail.com 2. Nomor Kontak Whatsapp : 0822 8815 7965 3. Website: https://disdukcapil.dharmasrayakab.go.id 4. Media Sosial : <ul style="list-style-type: none"> - Facebook : Dukcapil Dharmasraya - Twitter : @capildharmasraya - Instagram : capildharmasraya - tik tok : capildharmasraya 5. Lain-lain : <ul style="list-style-type: none"> - Survey Kepuasan Masyarakat (SKM); 6. Petugas khusus : Pejabat Pengelola Pengaduan Publik dan/atau Personel yang ditetapkan sebagai petugas pengelola pengaduan publik; | |

B. Komponen Standar Pelayanan terkait dengan pelayanan (Manufacturing)

| 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 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2011 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 5. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 6. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik; 7. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran penduduk dan Pencatatan Sipil; 8. Keputusan Presiden Nomor 88 Tahun 2004 tentang Pengelolaan Informasi Kependudukan; 9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2014 tentang Survei Kepuasan Masyarakat; 10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik; 11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pengelola Pengaduan; 12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Adminduk; 13. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Adminduk Secara Daring; |

| No | Komponen | Uraian |
|----|---|--|
| | | 14. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 53 Tahun 2019 tentang Pelaporan Penyelenggaraan Adminduk; 15. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 95 Tahun 2019 tentang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan; 16. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksana Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil. |
| 2. | Sarana dan Prasarana dan/atau fasilitas | 1. Parkir; 2. CCTV; 3. Layar Nomor Antrian, diarahkan ke loket yang dituju, dipandu melalui pengeras suara dan dibagi setiap jenis layanan; 4. Papan Informasi Standar Pelayanan; 5. Ruang/tempat layanan informasi; 6. Front Office; 7. loket pengambilan nomor antrian ; 8. loket loket pemeriksaan berkas; 9. loket pengolahan berkas; 10. Loket khusus lansia, disabilitas dan ibu hamil; 11. Loket Perekaman KTP el 12. Loket cetak KTP el dan KIA; 13. ruang/tempat layanan konsultasi/pengaduan; 14. Front Office indoor yang ber AC; 15. Televisi; 16. ruang tamu; 17. ruang laktasi; 18. wastafel; 19. toiletres (sabun, tissue); 20. Handsanitizer; |

| No | Komponen | Uraian |
|----|----------------------------------|--|
| | | 21. Stiker yang dipasang untuk menjaga jarak berdiri dan tempat duduk 22. wifi gratis; 23. air Minum; 24. kursi roda; 25. toilet terpisah antara laki-laki dan wanita; 26. Step lobby/ramp bagi pengguna kursi roda 27. Toilet khusus 28. bahan bacaan/literasi Dukcapil; 29. ruang bermain anak indoor; 30. smoking area. |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | 1. Kualifikasi pendidikan : minimal SMA 2. Menguasai Aplikasi SIAK; 3. Menguasai tata bahasa yang baik; 4. Memahami peraturan Perundang-Undangan. 5. Disiplin, profesional, tanggung jawab, jujur, kerjasama, prakarsa/Inisiatif, loyal terhadap atasan. |
| 4. | Pengawas Internal | 1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang 2. Pengawasan oleh SPI |
| 5. | Jumlah pelaksana | Seluruh personel |
| 6. | Jaminan pelayanan | 1. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, 2. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun. 3. Sebagai upaya peningkatan kepuasan masyarakat salah satu kegiatan yang dilaksanakan dengan memberikan kompensasi kepada pelanggan apabila suatu kesalahan atau keterlambatan yang telah dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan. |
| 7. | Jaminan keamanan dan keselamatan | Jaminan keamanan dan keselamatan kepada pelanggan dengan memberikan sarana dan prasarana yang cukup memadai mulai dari gedung dan fasilitas pendukung, termasuk keamanannya dengan petugas keamanan, ruang pelayanan dan petugas parkir, sehingga akan memberikan rasa aman. |
| 8. | Evaluasi kinerja pelaksana | Dilaksanakan monitoring dan evaluasi kinerja minimal 1 (satu) bulan sekali. |

13. STANDAR PELAYANAN PENERBITAN KARTU KELUARGA UNTUK PENDUDUK ORANG ASING YANG MEMILIKI IZIN TINGGAL TETAP

A. Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery)

| No | Komponen | Uraian | Ket |
|----|-------------|--|-----|
| 1. | Persyaratan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Formulir F-1.02 2. Kartu Izin Tinggal Tetap; 3. Buku Nikah/Kutipan Akta Perkawinan atau Kutipan Akta Perceraian atau yang disebut dengan nama lain atau Surat Pernyataan Tanggung Jawab Mutlak Perkawinan/Perceraian belum tercatat; 4. Dokumen Perjalanan; dan 5. Nomor Handphone Pemohon; dan 6. E-mail Pemohon. | |
| 2. | Prosedur | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengurusan dilakukan sendiri oleh penduduk yang namanya ada dalam Kartu Keluarga kecuali bagi yang uzur, sakit, cacat fisik/mental dan alasan penting lainnya dengan disertai surat kuasa; 2. Pemohon mendatangi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil/Unit Pelayanan di kecamatan/kios pelayanan adminduk atau mengakses web <i>http://app.disdukcapil.sumbarprov.go.id:82/layanan/</i>; 3. Pemohon membawa Fotocopi persyaratan atau scan/foto berkas persyaratan asli jika mengakses website pelayanan; 4. Petugas melakukan verifikasi berkas pengajuan dari pemohon untuk diteliti, jika kurang lengkap maka akan dikembalikan kepada pemohon, untuk dilengkapi sesuai dengan alasan penolakan. 5. Setelah berkas dinyatakan lengkap maka petugas menerbitkan nomor antrian dan proses selanjutnya akan diteruskan kepada Operator untuk di lakukan pencetakan berkas; 6. Setelah dicetak, dokumen diserahkan kepada pemohon. Berkas juga akan terkirim ke E-mail pemohon agar masyarakat juga bisa cetak sendiri dirumah menggunakan kertas HVS A4 80 gram atau meminta bantuan ke kios pelayanan adminduk tingkat nagari terdekat. | |

| No | Komponen | Uraian | Ket |
|----|---------------------------|--|-----|
| 3. | Jangka Waktu Penyelesaian | - 15 menit. Setelah persyaratan dinyatakan lengkap oleh petugas pelayanan dan tidak terjadi gangguan jaringan komunikasi data dan atau sarana dan prasarana yang dibutuhkan untuk penyelesaian dokumen. | |
| 4. | Biaya Pelayanan | Gratis | |
| 5. | Produk Layanan | Kartu Keluarga. | |
| 6. | Pengelolaan Pengaduan | <p>a. Pengaduan langsung:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Pengaduan; 2. Alamat : Jalan Pasengrahan, Jorong Sungai Kilangan, Nagari Sungai Dareh, Kecamatan Pulau Punjung. 3. Petugas khusus : Pejabat Pengelola Pengaduan Publik dan/atau Personel yang ditetapkan sebagai petugas pengelola pengaduan publik; <p>b. Pengaduan online :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. email : capildharmasraya@gmail.com 2. Nomor Kontak Whatsapp : 0822 8815 7965 3. Website: https://disdukcapil.dharmasrayakab.go.id 4. Media Sosial : <ul style="list-style-type: none"> - Facebook : Dukcapil Dharmasraya - Twitter : @capildharmasraya - Instagram : capildharmasraya - tik tok : capildharmasraya 5. Lain-lain : <ul style="list-style-type: none"> - Survey Kepuasan Masyarakat (SKM); 6. Petugas khusus : Pejabat Pengelola Pengaduan Publik dan/atau Personel yang ditetapkan sebagai petugas pengelola pengaduan publik; | |

B. Komponen Standar Pelayanan terkait dengan pelayanan (Manufacturing)

| 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 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2011 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 5. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 6. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik; 7. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran penduduk dan Pencatatan Sipil; 8. Keputusan Presiden Nomor 88 Tahun 2004 tentang Pengelolaan Informasi Kependudukan; 9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2014 tentang Survei Kepuasan Masyarakat; 10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik; 11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pengelola Pengaduan; 12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Adminduk; 13. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Adminduk Secara Daring; |

| No | Komponen | Uraian |
|----|---|--|
| | | 14. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 53 Tahun 2019 tentang Pelaporan Penyelenggaraan Adminduk; 15. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 95 Tahun 2019 tentang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan; 16. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksana Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil. |
| 2. | Sarana dan Prasarana dan/atau fasilitas | 1. Parkir; 2. CCTV; 3. Layar Nomor Antrian, diarahkan ke loket yang dituju, dipandu melalui pengeras suara dan dibagi setiap jenis layanan; 4. Papan Informasi Standar Pelayanan; 5. Ruang/tempat layanan informasi; 6. Front Office; 7. loket pengambilan nomor antrian ; 8. loket loket pemeriksaan berkas; 9. loket pengolahan berkas; 10. Loket khusus lansia, disabilitas dan ibu hamil; 11. Loket Perekaman KTP el 12. Loket cetak KTP el dan KIA; 13. ruang/tempat layanan konsultasi/pengaduan; 14. Front Office indoor yang ber AC; 15. Televisi; 16. ruang tamu; 17. ruang laktasi; 18. wastafel; 19. toiletres (sabun, tissue); 20. Handsanitizer; |

| No | Komponen | Uraian |
|----|----------------------------------|--|
| | | 21. Stiker yang dipasang untuk menjaga jarak berdiri dan tempat duduk 22. wifi gratis; 23. air Minum; 24. kursi roda; 25. toilet terpisah antara laki-laki dan wanita; 26. Step lobby/ramp bagi pengguna kursi roda 27. Toilet khusus 28. bahan bacaan/literasi Dukcapil; 29. ruang bermain anak indoor; 30. smoking area. |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | 1. Kualifikasi pendidikan : minimal SMA 2. Menguasai Aplikasi SIAK; 3. Menguasai tata bahasa yang baik; 4. Memahami peraturan Perundang-Undangan. 5. Disiplin, profesional, tanggung jawab, jujur, kerjasama, prakarsa/Inisiatif, loyal terhadap atasan. |
| 4. | Pengawas Internal | 1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang 2. Pengawasan oleh SPI |
| 5. | Jumlah pelaksana | Seluruh personel |
| 6. | Jaminan pelayanan | 1. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, 2. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun. 3. Sebagai upaya peningkatan kepuasan masyarakat salah satu kegiatan yang dilaksanakan dengan memberikan kompensasi kepada pelanggan apabila suatu kesalahan atau keterlambatan yang telah dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan. |
| 7. | Jaminan keamanan dan keselamatan | Jaminan keamanan dan keselamatan kepada pelanggan dengan memberikan sarana dan prasarana yang cukup memadai mulai dari gedung dan fasilitas pendukung, termasuk keamanannya dengan petugas keamanan, ruang pelayanan dan petugas parkir, sehingga akan memberikan rasa aman. |
| 8. | Evaluasi kinerja pelaksana | Dilaksanakan monitoring dan evaluasi kinerja minimal 1 (satu) bulan sekali. |

14. STANDAR PELAYANAN PENERBITAN KARTU KELUARGA KARENA PERUBAHAN DATA AKIBAT PERISTIWA KEPENDUDUKAN

A. Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery)

| No | Komponen | Uraian | Ket |
|----|-------------|---|-----|
| 1. | Persyaratan | <ol style="list-style-type: none">1. Formulir F-1.02;2. Formulir F-1.06 karena perubahan elemen data dalam Kartu Keluarga3. Kartu Keluarga lama;4. Foto Copi Surat keterangan/bukti perubahan Peristiwa Kependudukan;5. Jika perubahan data akibat pindah dengan menumpangkan anggota keluarga ke KARTU KELUARGA lain maka melampirkan Surat kuasa pengasuhan anak dari orangtua/wali dan surat pernyataan bersedia menerima sebagai anggota keluarga bagi anak umur kurang dari 17 (tujuh belas) tahun yang;6. Materai Rp.10.000,-7. Nomor Handphone Pemohon; dan8. E-mail Pemohon. | |
| 2. | Prosedur | <ol style="list-style-type: none">1. Pemohon mendatangi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil/Unit Pelayanan di kecamatan/kios pelayanan adminduk atau mengakses web http://app.disdukcapil.sumbarprov.go.id:82/layanan/;2. Pemohon membawa Fotocopi persyaratan atau scan/foto berkas persyaratan asli jika mengakses website pelayanan;3. Petugas melakukan verifikasi berkas pengajuan dari pemohon untuk diteliti, jika kurang lengkap maka akan dikembalikan kepada pemohon, untuk dilengkapi sesuai dengan alasan penolakan.4. Setelah berkas dinyatakan lengkap maka petugas menerbitkan nomor antrian dan proses selanjutnya akan diteruskan kepada Operator untuk di lakukan pencetakan berkas;5. Setelah dicetak, dokumen diserahkan kepada pemohon. Berkas juga akan terkirim ke E-mail pemohon agar masyarakat juga bisa cetak sendiri dirumah menggunakan kertas HVS A4 80 gram atau meminta bantuan ke kios pelayanan adminduk tingkat nagari terdekat. | |

| | | | |
|----|---------------------------|--|--|
| 3. | Jangka Waktu Penyelesaian | - 15 menit. Setelah persyaratan dinyatakan lengkap oleh petugas pelayanan dan tidak terjadi gangguan jaringan komunikasi data dan atau sarana dan prasarana yang dibutuhkan untuk penyelesaian dokumen. | |
| 4. | Biaya Pelayanan | Gratis | |
| 5. | Produk Layanan | Kartu Keluarga. | |
| 6. | Pengelolaan Pengaduan | <p>a. Pengaduan langsung:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Pengaduan; 2. Alamat : Jalan Pasengrahan, Jorong Sungai Kilangan, Nagari Sungai Dareh, Kecamatan Pulau Punjung. 3. Petugas khusus : Pejabat Pengelola Pengaduan Publik dan/atau Personel yang ditetapkan sebagai petugas pengelola pengaduan publik; <p>b. Pengaduan online :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. email : capildharmasraya@gmail.com 2. Nomor Kontak Whatsapp : 0822 8815 7965 3. Website: https://disdukcapil.dharmasrayakab.go.id 4. Media Sosial : <ul style="list-style-type: none"> - Facebook : Dukcapil Dharmasraya - Twitter : @capildharmasraya - Instagram : capildharmasraya - tik tok : capildharmasraya 5. Lain-lain : <ul style="list-style-type: none"> - Survey Kepuasan Masyarakat (SKM); 6. Petugas khusus : Pejabat Pengelola Pengaduan Publik dan/atau Personel yang ditetapkan sebagai petugas pengelola pengaduan publik; | |

B. Komponen Standar Pelayanan terkait dengan pelayanan (Manufacturing)

| 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 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah); 4. Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2011 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 5. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 6. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik; 7. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran penduduk dan Pencatatan Sipil; 8. Keputusan Presiden Nomor 88 Tahun 2004 tentang Pengelolaan Informasi Kependudukan; 9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2014 tentang Survei Kepuasan Masyarakat; 10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik; 11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pengelola Pengaduan; 12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Adminduk; 13. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Adminduk Secara Daring; 14. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 53 Tahun 2019 tentang Pelaporan Penyelenggaraan |

| No | Komponen | Uraian |
|----|---|---|
| | | Adminduk; 15. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 95 Tahun 2019 tentang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan; 16. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksana Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil |
| 2. | Sarana dan Prasarana dan/atau fasilitas | 1. Parkir; 2. CCTV; 3. Layar Nomor Antrian, diarahkan ke loket yang dituju, dipandu melalui pengeras suara dan dibagi setiap jenis layanan; 4. Papan Informasi Standar Pelayanan; 5. Ruang/tempat layanan informasi; 6. Front Office; 7. loket pengambilan nomor antrian ; 8. loket loket pemeriksaan berkas; 9. loket pengolahan berkas; 10. Loket khusus lansia, disabilitas dan ibu hamil; 11. Loket Perekaman KTP el 12. Loket cetak KTP el dan KIA; 13. ruang/tempat layanan konsultasi/pengaduan; 14. Front Office indoor yang ber AC; 15. Televisi; 16. ruang tamu; 17. ruang laktasi; 18. wastafel; 19. toiletres (sabun, tissue); 20. Handsanitizer; 21. Stiker yang dipasang untuk menjaga jarak berdiri dan tempat duduk |

| No | Komponen | Uraian |
|----|----------------------------------|--|
| | | 22. wifi gratis; 23. air Minum; 24. kursi roda; 25. toilet terpisah antara laki-laki dan wanita; 26. Step lobby/ramp bagi pengguna kursi roda 27. Toilet khusus 28. bahan bacaan/literasi Dukcapil; 29. ruang bermain anak indoor; 30. smoking area. |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | 1. Kualifikasi pendidikan : minimal SMA 2. Menguasai Aplikasi SIAK; 3. Menguasai tata bahasa yang baik; 4. Memahami peraturan Perundang-Undangan. 5. Disiplin, profesional, tanggung jawab, jujur, kerjasama, prakarsa/Inisiatif, loyal terhadap atasan. |
| 4. | Pengawas Internal | 1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang 2. Pengawasan oleh SPI |
| 5. | Jumlah pelaksana | Seluruh personel |
| 6. | Jaminan pelayanan | 1. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, 2. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun. 3. Sebagai upaya peningkatan kepuasan masyarakat salah satu kegiatan yang dilaksanakan dengan memberikan kompensasi kepada pelanggan apabila suatu kesalahan atau keterlambatan yang telah dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan. |
| 7. | Jaminan keamanan dan keselamatan | Jaminan keamanan dan keselamatan kepada pelanggan dengan memberikan sarana dan prasarana yang cukup memadai mulai dari gedung dan fasilitas pendukung, termasuk keamanannya dengan petugas keamanan, ruang pelayanan dan petugas parkir, sehingga akan memberikan rasa aman. |
| 8. | Evaluasi kinerja pelaksana | Dilaksanakan monitoring dan evaluasi kinerja minimal 1 (satu) bulan sekali. |

15. STANDAR PELAYANAN PENERBITAN KARTU KELUARGA KARENA PERUBAHAN DATA AKIBAT PERISTIWA PENTING

A. Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery)

| No | Komponen | Uraian | Ket |
|----|-------------|--|-----|
| 1. | Persyaratan | <ol style="list-style-type: none">1. Formulir F-1.022. Formulir F-1.06 karena perubahan elemen data dalam KARTU KELUARGA3. Kartu Keluarga lama;4. Surat keterangan/bukti perubahan Peristiwa Penting;5. Fotokopi Petikan Keputusan Presiden tentang pewarganegaraan dan berita acara pengucapan sumpah atau pernyataan janji setia bagi Penduduk WNI yang semula berkewarganegaraan asing;6. Keputusan menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang hukum dan hak asasi manusia mengenai perubahan status kewarganegaraan bagi Penduduk WNI dan/atau Orang Asing yang memiliki anak berkewarganegaraan ganda yang telah memilih kewarganegaraan Republik Indonesia;7. Kartu Izin Tinggal Tetap bagi Penduduk WNI dan/atau Orang Asing yang memiliki anak berkewarganegaraan ganda yang telah memilih kewarganegaraan asing;8. Materai Rp. 10.000,-9. Nomor Handphone Pemohon; dan10. E-mail Pemohon. | |
| 2. | Prosedur | <ol style="list-style-type: none">1. Pengurusan dilakukan sendiri oleh penduduk yang namanya ada dalam Kartu Keluarga kecuali bagi yang uzur, sakit, cacat fisik/mental dan alasan penting lainnya dengan disertai surat kuasa;2. Pemohon mendatangi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil/Unit Pelayanan di kecamatan/kios pelayanan adminduk atau mengakses web http://app.disdukcapil.sumbarprov.go.id:82/layanan/;3. Pemohon membawa Fotocopi persyaratan atau scan/foto berkas persyaratan asli jika mengakses website pelayanan; | |

| | | | |
|----|---------------------------|---|--|
| | | <p>4. Petugas melakukan verifikasi berkas pengajuan dari pemohon untuk diteliti, jika kurang lengkap maka akan dikembalikan kepada pemohon, untuk dilengkapi sesuai dengan alasan penolakan.</p> <p>5. Setelah berkas dinyatakan lengkap maka petugas menerbitkan nomor antrian dan proses selanjutnya akan diteruskan kepada Operator untuk di lakukan pencetakan berkas;</p> <p>6. Setelah dicetak, dokumen diserahkan kepada pemohon. Berkas juga akan terkirim ke E-mail pemohon agar masyarakat juga bisa cetak sendiri dirumah menggunakan kertas HVS A4 80 gram atau meminta bantuan ke kios pelayanan adminduk tingkat nagari terdekat.</p> | |
| 3. | Jangka Waktu Penyelesaian | - 15 menit. Setelah persyaratan dinyatakan lengkap oleh petugas pelayanan dan tidak terjadi gangguan jaringan komunikasi data dan atau sarana dan prasarana yang dibutuhkan untuk penyelesaian dokumen. | |
| 4. | Biaya Pelayanan | Gratis | |
| 5. | Produk Layanan | Kartu Keluarga. | |
| 6. | Pengelolaan Pengaduan | <p>a. Pengaduan langsung:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Pengaduan; 2. Alamat : Jalan Pasengrahan, Jorong Sungai Kilangan, Nagari Sungai Dareh, Kecamatan Pulau Punjung. 3. Petugas khusus : Pejabat Pengelola Pengaduan Publik dan/atau Personel yang ditetapkan sebagai petugas pengelola pengaduan publik; <p>b. Pengaduan online :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. email : capildharmasraya@gmail.com 2. Nomor Kontak Whatsapp : 0822 8815 7965 3. Website: https://disdukcapil.dharmasrayakab.go.id 4. Media Sosial : <ul style="list-style-type: none"> - Facebook : Dukcapil Dharmasraya - Twitter : @capildharmasraya - Instagram : capildharmasraya | |

| | | |
|--|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> - tik tok : capildharmasraya <p>5. Lain-lain :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Survey Kepuasan Masyarakat (SKM); <p>6. Petugas khusus : Pejabat Pengelola Pengaduan Publik dan/atau Personel yang ditetapkan sebagai petugas pengelola pengaduan publik;</p> | |
|--|--|--|

B. Komponen Standar Pelayanan terkait dengan pelayanan (Manufacturing)

| 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 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2011 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 5. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 6. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik; 7. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran penduduk dan Pencatatan Sipil; 8. Keputusan Presiden Nomor 88 Tahun 2004 tentang Pengelolaan Informasi Kependudukan; 9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2014 tentang Survei Kepuasan Masyarakat; 10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman |

| No | Komponen | Uraian |
|----|---|---|
| | | <p>Standar Pelayanan Publik;</p> <ol style="list-style-type: none"> 11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pengelola Pengaduan; 12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Adminduk; 13. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Adminduk Secara Daring; 14. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 53 Tahun 2019 tentang Pelaporan Penyelenggaraan Adminduk; 15. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 95 Tahun 2019 tentang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan; 16. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksana Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil |
| 2. | Sarana dan Prasarana dan/atau fasilitas | <ol style="list-style-type: none"> 1. Parkir; 2. CCTV; 3. Layar Nomor Antrian, diarahkan ke loket yang dituju, dipandu melalui pengeras suara dan dibagi setiap jenis layanan; 4. Papan Informasi Standar Pelayanan; 5. Ruang/tempat layanan informasi; 6. Front Office; 7. loket pengambilan nomor antrian ; 8. loket loket pemeriksaan berkas; 9. loket pengolahan berkas; 10. Loket khusus lansia, disabilitas dan ibu hamil; 11. Loket Perekaman KTP el 12. Loket cetak KTP el dan KIA; 13. ruang/tempat layanan konsultasi/pengaduan; 14. Front Office indoor yang ber AC; |

| No | Komponen | Uraian |
|----|----------------------|--|
| | | 15. Televisi; 16. ruang tamu; 17. ruang laktasi; 18. wastafel; 19. toiletres (sabun, tissue); 20. Handsanitizer; 21. Stiker yang dipasang untuk menjaga jarak berdiri dan tempat duduk 22. wifi gratis; 23. air Minum; 24. kursi roda; 25. toilet terpisah antara laki-laki dan wanita; 26. Step lobby/ramp bagi pengguna kursi roda 27. Toilet khusus 28. bahan bacaan/literasi Dukcapil; 29. ruang bermain anak indoor; 30. smoking area. |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | 1. Kualifikasi pendidikan : minimal SMA 2. Menguasai Aplikasi SIAK; 3. Menguasai tata bahasa yang baik; 4. Memahami peraturan Perundang-Undangan. 5. Disiplin, profesional, tanggung jawab, jujur, kerjasama, prakarsa/Inisiatif, loyal terhadap atasan. |
| 4. | Pengawas Internal | 1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang 2. Pengawasan oleh SPI |
| 5. | Jumlah pelaksana | Seluruh personel |
| 6. | Jaminan pelayanan | 1. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, 2. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun. 3. Sebagai upaya peningkatan kepuasan masyarakat salah satu kegiatan yang dilaksanakan dengan memberikan kompensasi kepada pelanggan apabila suatu kesalahan atau keterlambatan yang telah |

| No | Komponen | Uraian |
|-----------|----------------------------------|--|
| | | dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan. |
| 7. | Jaminan keamanan dan keselamatan | Jaminan keamanan dan keselamatan kepada pelanggan dengan memberikan sarana dan prasarana yang cukup memadai mulai dari gedung dan fasilitas pendukung, termasuk keamanannya dengan petugas keamanan, ruang pelayanan dan petugas parkir, sehingga akan memberikan rasa aman. |
| 8. | Evaluasi kinerja pelaksana | Dilaksanakan monitoring dan evaluasi kinerja minimal 1 (satu) bulan sekali. |

16. STANDAR PELAYANAN PENERBITAN KARTU KELUARGA KARENA HILANG ATAU RUSAK BAGI PENDUDUK WNI

A. Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery)

| No | Komponen | Uraian | Ket |
|----|---------------------------|--|-----|
| 1. | Persyaratan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Formulir F-1.02 2. Surat Keterangan Hilang dari Kepolisian atau Kartu Keluarga yang rusak; dan 3. Nomor Handphone Pemohon; dan 4. E-mail Pemohon. | |
| 2. | Prosedur | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengurusan dilakukan sendiri oleh penduduk yang namanya ada dalam Kartu Keluarga kecuali bagi yang uzur, sakit, cacat fisik/mental dan alasan penting lainnya dengan disertai surat kuasa; 2. Pemohon mendatangi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil/Unit Pelayanan di kecamatan/kios pelayanan adminduk atau mengakses web <i>http://app.disdukcapil.sumbarprov.go.id:82/layanan/</i>; 3. Pemohon membawa Fotocopi persyaratan atau scan/foto berkas persyaratan asli jika mengakses website pelayanan; 4. Petugas melakukan verifikasi berkas pengajuan dari pemohon untuk diteliti, jika kurang lengkap maka akan dikembalikan kepada pemohon, untuk dilengkapi sesuai dengan alasan penolakan. 5. Setelah berkas dinyatakan lengkap maka petugas menerbitkan nomor antrian dan proses selanjutnya akan diteruskan kepada Operator untuk di lakukan pencetakan berkas; 6. Setelah dicetak, dokumen diserahkan kepada pemohon. Berkas juga akan terkirim ke E-mail pemohon agar masyarakat juga bisa cetak sendiri dirumah menggunakan kertas HVS A4 80 gram atau meminta bantuan ke kios pelayanan adminduk tingkat nagari terdekat. | |
| 3. | Jangka Waktu Penyelesaian | - 15 menit. Setelah persyaratan dinyatakan lengkap oleh petugas pelayanan dan tidak terjadi gangguan jaringan komunikasi data dan atau sarana dan prasarana yang dibutuhkan untuk penyelesaian dokumen. | |
| 4. | Biaya Pelayanan | Gratis | |
| 5. | Produk Layanan | Kartu Keluarga. | |

| No | Komponen | Uraian | Ket |
|----|-----------------------|--|-----|
| 6. | Pengelolaan Pengaduan | <p>a. Pengaduan langsung:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Pengaduan; 2. Alamat : Jalan Pasengrahan, Jorong Sungai Kilangan, Nagari Sungai Dareh, Kecamatan Pulau Punjung. 3. Petugas khusus : Pejabat Pengelola Pengaduan Publik dan/atau Personel yang ditetapkan sebagai petugas pengelola pengaduan publik; <p>b. Pengaduan online :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. email : capildharmasraya@gmail.com 2. Nomor Kontak Whatsapp : 0822 8815 7965 3. Website: https://disdukcapil.dharmasrayakab.go.id 4. Media Sosial : <ul style="list-style-type: none"> - Facebook : Dukcapil Dharmasraya - Twitter : @capildharmasraya - Instagram : capildharmasraya - tik tok : capildharmasraya 5. Lain-lain : <ul style="list-style-type: none"> - Survey Kepuasan Masyarakat (SKM); 6. Petugas khusus : Pejabat Pengelola Pengaduan Publik dan/atau Personel yang ditetapkan sebagai petugas pengelola pengaduan publik; | |

B. Komponen Standar Pelayanan terkait dengan pelayanan (Manufacturing)

| 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 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2011 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 5. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 6. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik; 7. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran penduduk dan Pencatatan Sipil; 8. Keputusan Presiden Nomor 88 Tahun 2004 tentang Pengelolaan Informasi Kependudukan; 9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2014 tentang Survei Kepuasan Masyarakat; 10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik; 11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pengelola Pengaduan; 12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Adminduk; 13. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Adminduk Secara Daring; |

| No | Komponen | Uraian |
|----|---|--|
| | | 14. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 53 Tahun 2019 tentang Pelaporan Penyelenggaraan Adminduk; 15. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 95 Tahun 2019 tentang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan; 16. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksana Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil |
| 2. | Sarana dan Prasarana dan/atau fasilitas | 1. Parkir; 2. CCTV; 3. Layar Nomor Antrian, diarahkan ke loket yang dituju, dipandu melalui pengeras suara dan dibagi setiap jenis layanan; 4. Papan Informasi Standar Pelayanan; 5. Ruang/tempat layanan informasi; 6. Front Office; 7. loket pengambilan nomor antrian ; 8. loket loket pemeriksaan berkas; 9. loket pengolahan berkas; 10. Loket khusus lansia, disabilitas dan ibu hamil; 11. Loket Perekaman KTP el 12. Loket cetak KTP el dan KIA; 13. ruang/tempat layanan konsultasi/pengaduan; 14. Front Office indoor yang ber AC; 15. Televisi; 16. ruang tamu; 17. ruang laktasi; 18. wastafel; 19. toiletres (sabun, tissue); 20. Handsanitizer; |

| No | Komponen | Uraian |
|----|----------------------------------|--|
| | | 21. Stiker yang dipasang untuk menjaga jarak berdiri dan tempat duduk 22. wifi gratis; 23. air Minum; 24. kursi roda; 25. toilet terpisah antara laki-laki dan wanita; 26. Step lobby/ramp bagi pengguna kursi roda 27. Toilet khusus 28. bahan bacaan/literasi Dukcapil; 29. ruang bermain anak indoor; 30. smoking area. |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | 1. Kualifikasi pendidikan : minimal SMA 2. Menguasai Aplikasi SIAK; 3. Menguasai tata bahasa yang baik; 4. Memahami peraturan Perundang-Undangan. 5. Disiplin, profesional, tanggung jawab, jujur, kerjasama, prakarsa/Inisiatif, loyal terhadap atasan. |
| 4. | Pengawas Internal | 1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang 2. Pengawasan oleh SPI |
| 5. | Jumlah pelaksana | Seluruh personel |
| 6. | Jaminan pelayanan | 1. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, 2. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun. 3. Sebagai upaya peningkatan kepuasan masyarakat salah satu kegiatan yang dilaksanakan dengan memberikan kompensasi kepada pelanggan apabila suatu kesalahan atau keterlambatan yang telah dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan. |
| 7. | Jaminan keamanan dan keselamatan | Jaminan keamanan dan keselamatan kepada pelanggan dengan memberikan sarana dan prasarana yang cukup memadai mulai dari gedung dan fasilitas pendukung, termasuk keamanannya dengan petugas keamanan, ruang pelayanan dan petugas parkir, sehingga akan memberikan rasa aman. |
| 8. | Evaluasi kinerja pelaksana | Dilaksanakan monitoring dan evaluasi kinerja minimal 1 (satu) bulan sekali. |

17. STANDAR PELAYANAN PENERBITAN KARTU KELUARGA KARENA HILANG ATAU RUSAK BAGI PENDUDUK ORANG ASING

A. Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery)

| No | Komponen | Uraian | Ket |
|----|---------------------------|--|-----|
| 1. | Persyaratan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Formulir F-1.02 2. Surat Keterangan Hilang dari Kepolisian atau KARTU KELUARGA yang rusak; 3. Kartu Izin Tinggal Tetap; 4. Nomor Handphone Pemohon; dan 5. E-mail Pemohon. | |
| 2. | Prosedur | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengurusan dilakukan sendiri oleh penduduk yang namanya ada dalam Kartu Keluarga kecuali bagi yang uzur, sakit, cacat fisik/mental dan alasan penting lainnya dengan disertai surat kuasa; 2. Pemohon mendatangi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil/Unit Pelayanan di kecamatan/kios pelayanan adminduk atau mengakses web <i>http://app.disdukcapil.sumbarprov.go.id:82/layanan/</i>; 3. Pemohon membawa Fotocopi persyaratan atau scan/foto berkas persyaratan asli jika mengakses website pelayanan; 4. Petugas melakukan verifikasi berkas pengajuan dari pemohon untuk diteliti, jika kurang lengkap maka akan dikembalikan kepada pemohon, untuk dilengkapi sesuai dengan alasan penolakan. 5. Setelah berkas dinyatakan lengkap maka petugas menerbitkan nomor antrian dan proses selanjutnya akan diteruskan kepada Operator untuk di lakukan pencetakan berkas; 6. Setelah dicetak, dokumen diserahkan kepada pemohon. Berkas juga akan terkirim ke E-mail pemohon agar masyarakat juga bisa cetak sendiri dirumah menggunakan kertas HVS A4 80 gram atau meminta bantuan ke kios pelayanan adminduk tingkat nagari terdekat. | |
| 3. | Jangka Waktu Penyelesaian | - 15 menit. Setelah persyaratan dinyatakan lengkap oleh petugas pelayanan dan tidak terjadi gangguan jaringan komunikasi data dan atau sarana dan prasarana yang dibutuhkan untuk penyelesaian dokumen. | |

| No | Komponen | Uraian | Ket |
|----|-----------------------|--|-----|
| 4. | Biaya Pelayanan | Gratis | |
| 5. | Produk Layanan | Kartu Keluarga. | |
| 6. | Pengelolaan Pengaduan | <p>a. Pengaduan langsung:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Pengaduan; 2. Alamat : Jalan Pasengrahan, Jorong Sungai Kilangan, Nagari Sungai Dareh, Kecamatan Pulau Punjung. 3. Petugas khusus : Pejabat Pengelola Pengaduan Publik dan/atau Personel yang ditetapkan sebagai petugas pengelola pengaduan publik; <p>b. Pengaduan online :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. email : capildharmasraya@gmail.com 2. Nomor Kontak Whatsapp : 0822 8815 7965 3. Website: https://disdukcabil.dharmasrayakab.go.id 4. Media Sosial : <ul style="list-style-type: none"> - Facebook : Dukcapil Dharmasraya - Twitter : @capildharmasraya - Instagram : capildharmasraya - tik tok : capildharmasraya 5. Lain-lain : <ul style="list-style-type: none"> - Survey Kepuasan Masyarakat (SKM); 6. Petugas khusus : Pejabat Pengelola Pengaduan Publik dan/atau Personel yang ditetapkan sebagai petugas pengelola pengaduan publik; | |

B. Komponen Standar Pelayanan terkait dengan pelayanan (Manufacturing)

| 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 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2011 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 5. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 6. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik; 7. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran penduduk dan Pencatatan Sipil; 8. Keputusan Presiden Nomor 88 Tahun 2004 tentang Pengelolaan Informasi Kependudukan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 No. 119) 9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2014 tentang Survei Kepuasan Masyarakat; 10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik; 11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pengelola Pengaduan; 12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Adminduk; 13. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Adminduk Secara Daring; |

| No | Komponen | Uraian |
|----|---|--|
| | | 14. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 53 Tahun 2019 tentang Pelaporan Penyelenggaraan Adminduk; 15. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 95 Tahun 2019 tentang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan; 16. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksana Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil. |
| 2. | Sarana dan Prasarana dan/atau fasilitas | 1. Parkir; 2. CCTV; 3. Layar Nomor Antrian, diarahkan ke loket yang dituju, dipandu melalui pengeras suara dan dibagi setiap jenis layanan; 4. Papan Informasi Standar Pelayanan; 5. Ruang/tempat layanan informasi; 6. Front Office; 7. loket pengambilan nomor antrian ; 8. loket loket pemeriksaan berkas; 9. loket pengolahan berkas; 10. Loket khusus lansia, disabilitas dan ibu hamil; 11. Loket Perekaman KTP el 12. Loket cetak KTP el dan KIA; 13. ruang/tempat layanan konsultasi/pengaduan; 14. Front Office indoor yang ber AC; 15. Televisi; 16. ruang tamu; 17. ruang laktasi; 18. wastafel; 19. toiletres (sabun, tissue); 20. Handsanitizer; |

| No | Komponen | Uraian |
|----|----------------------------------|--|
| | | 21. Stiker yang dipasang untuk menjaga jarak berdiri dan tempat duduk 22. wifi gratis; 23. air Minum; 24. kursi roda; 25. toilet terpisah antara laki-laki dan wanita; 26. Step lobby/ramp bagi pengguna kursi roda 27. Toilet khusus 28. bahan bacaan/literasi Dukcapil; 29. ruang bermain anak indoor; 30. smoking area. |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | 1. Kualifikasi pendidikan : minimal SMA 2. Menguasai Aplikasi SIAK; 3. Menguasai tata bahasa yang baik; 4. Memahami peraturan Perundang-Undangan. 5. Disiplin, profesional, tanggung jawab, jujur, kerjasama, prakarsa/Inisiatif, loyal terhadap atasan. |
| 4. | Pengawas Internal | 1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang 2. Pengawasan oleh SPI |
| 5. | Jumlah pelaksana | Seluruh personel |
| 6. | Jaminan pelayanan | 1. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, 2. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun. 3. Sebagai upaya peningkatan kepuasan masyarakat salah satu kegiatan yang dilaksanakan dengan memberikan kompensasi kepada pelanggan apabila suatu kesalahan atau keterlambatan yang telah dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan. |
| 7. | Jaminan keamanan dan keselamatan | Jaminan keamanan dan keselamatan kepada pelanggan dengan memberikan sarana dan prasarana yang cukup memadai mulai dari gedung dan fasilitas pendukung, termasuk keamanannya dengan petugas keamanan, ruang pelayanan dan petugas parkir, sehingga akan memberikan rasa aman. |
| 8. | Evaluasi kinerja pelaksana | Dilaksanakan monitoring dan evaluasi kinerja minimal 1 (satu) bulan sekali. |

18. STANDAR PELAYANAN PEREKAMAN KTP-EL

A. Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery)

| No | Komponen | Uraian | Ket |
|----|---------------------------|--|-----|
| 1. | Persyaratan | <ol style="list-style-type: none">1. Fotocopy Kartu Keluarga;2. Nomor Handphone Pemohon; dan3. E-mail Pemohon. | |
| 2. | Prosedur | <ol style="list-style-type: none">1. Pengurusan dilakukan sendiri oleh yang bersangkutan;2. Pemohon mendatangi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil/Unit Pelayanan di kecamatan;3. Pemohon membawa Fotocopi persyaratan4. Petugas memverifikasi berkas pengajuan dan meneruskan kepada Operator untuk di lakukan perekaman KTP-el;5. Setelah berkas dinyatakan lengkap maka petugas menerbitkan nomor antrian dan proses selanjutnya akan diteruskan kepada Operator untuk di lakukan pencetakan berkas;6. Pemohon mengambil nomor antrian perekaman KTP-el pada loket informasi, untuk lansia/ibu menyusui/disabilitas dilayani dengan nomor Antrian dan loket khusus;7. Pemohon melakukan perekaman di loket perekaman. | |
| 3. | Jangka Waktu Penyelesaian | - 10 menit. Setelah persyaratan dinyatakan lengkap oleh petugas pelayanan dan tidak terjadi gangguan jaringan komunikasi data dan atau sarana dan prasarana yang dibutuhkan untuk penyelesaian dokumen. | |
| 4. | Biaya Pelayanan | Gratis | |
| 5. | Produk Layanan | Data Biometrik Perekaman KTP-el | |
| 6. | Pengelolaan Pengaduan | a. Pengaduan langsung: <ol style="list-style-type: none">1. Kotak Pengaduan;2. Alamat : Jalan Pasengrahan, Jorong Sungai Kilangan, Nagari Sungai Dareh, Kecamatan Pulau Punjung. | |

| | | |
|--|---|--|
| | <p>3. Petugas khusus : Pejabat Pengelola Pengaduan Publik dan/atau Personel yang ditetapkan sebagai petugas pengelola pengaduan publik;</p> <p>b. Pengaduan online :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. email : capildharmasraya@gmail.com 2. Nomor Kontak Whatsapp : 0822 8815 7965 3. Website: https://disdukcapil.dharmasrayakab.go.id 4. Media Sosial : <ul style="list-style-type: none"> - Facebook : Dukcapil Dharmasraya - Twitter : @capildharmasraya - Instagram : capildharmasraya - tik tok : capildharmasraya 5. Lain-lain : <ul style="list-style-type: none"> - Survey Kepuasan Masyarakat (SKM); 6. Petugas khusus : Pejabat Pengelola Pengaduan Publik dan/atau Personel yang ditetapkan sebagai petugas pengelola pengaduan publik; | |
|--|---|--|

B. Komponen Standar Pelayanan terkait dengan pelayanan (Manufacturing)

| 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 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2011 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; |

| No | Komponen | Uraian |
|----|---|---|
| | | <p>5. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;</p> <p>6. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik;</p> <p>7. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran penduduk dan Pencatatan Sipil;</p> <p>8. Keputusan Presiden Nomor 88 Tahun 2004 tentang Pengelolaan Informasi Kependudukan;</p> <p>9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2014 tentang Survei Kepuasan Masyarakat;</p> <p>10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik;</p> <p>11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pengelola Pengaduan;</p> <p>12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Adminduk;</p> <p>13. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Adminduk Secara Daring;</p> <p>14. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 53 Tahun 2019 tentang Pelaporan Penyelenggaraan Adminduk;</p> <p>15. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 95 Tahun 2019 tentang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan;</p> <p>16. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksana Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil</p> |
| 2. | Sarana dan Prasarana dan/atau fasilitas | <p>1. Parkir;</p> <p>2. CCTV;</p> <p>3. Layar Nomor Antrian, diarahkan ke loket yang dituju, dipandu melalui pengeras suara dan dibagi setiap jenis layanan;</p> |

| No | Komponen | Uraian |
|----|------------|--|
| | | <ol style="list-style-type: none"> 4. Papan Informasi Standar Pelayanan; 5. Ruang/tempat layanan informasi; 6. Front Office; 7. loket pengambilan nomor antrian ; 8. loket loket pemeriksaan berkas; 9. loket pengolahan berkas; 10. Loket khusus lansia, disabilitas dan ibu hamil; 11. Loket Perekaman KTP el 12. Loket cetak KTP el dan KIA; 13. ruang/tempat layanan konsultasi/pengaduan; 14. Front Office indoor yang ber AC; 15. Televisi; 16. ruang tamu; 17. ruang laktasi; 18. wastafel; 19. toiletres (sabun, tissue); 20. Handsanitizer; 21. Stiker yang dipasang untuk menjaga jarak berdiri dan tempat duduk 22. wifi gratis; 23. air Minum; 24. kursi roda; 25. toilet terpisah antara laki-laki dan wanita; 26. Step lobby/ramp bagi pengguna kursi roda 27. Toilet khusus 28. bahan bacaan/literasi Dukcapil; 29. ruang bermain anak indoor; 30. smoking area. |
| 3. | Kompetensi | 1. Kualifikasi pendidikan : minimal SMA |

| No | Komponen | Uraian |
|----|----------------------------------|--|
| | Pelaksana | 2. Menguasai Aplikasi SIAK; 3. Menguasai tata bahasa yang baik; 4. Memahami peraturan Perundang-Undangan. 5. Disiplin, profesional, tanggung jawab, jujur, kerjasama, prakarsa/Inisiatif, loyal terhadap atasan. |
| 4. | Pengawas Internal | 1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang 2. Pengawasan oleh SPI |
| 5. | Jumlah pelaksana | Seluruh personel |
| 6. | Jaminan pelayanan | 1. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, 2. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun. 3. Sebagai upaya peningkatan kepuasan masyarakat salah satu kegiatan yang dilaksanakan dengan memberikan kompensasi kepada pelanggan apabila suatu kesalahan atau keterlambatan yang telah dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan. |
| 7. | Jaminan keamanan dan keselamatan | Jaminan keamanan dan keselamatan kepada pelanggan dengan memberikan sarana dan prasarana yang cukup memadai mulai dari gedung dan fasilitas pendukung, termasuk keamanannya dengan petugas keamanan, ruang pelayanan dan petugas parkir, sehingga akan memberikan rasa aman. |
| 8. | Evaluasi kinerja pelaksana | Dilaksanakan monitoring dan evaluasi kinerja minimal 1 (satu) bulan sekali. |

19. STANDAR PELAYANAN PENERBITAN KTP-EL BARU BAGI PENDUDUK WNI

A. Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery)

| No | Komponen | Uraian | Ket |
|----|---------------------------|---|-----|
| 1. | Persyaratan | <ol style="list-style-type: none">1. Telah berusia 17 (tujuh belas) tahun, sudah menikah, atau pernah menikah;2. Formulir F-1.023. Foto Copi Kartu Keluarga;4. Nomor Handphone Pemohon; dan5. E-mail Pemohon. | |
| 2. | Prosedur | <ol style="list-style-type: none">1. Pemohon mendatangi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil/Unit Pelayanan di kecamatan;2. Pemohon membawa persyaratan;3. Petugas melakukan verifikasi berkas pengajuan dari pemohon untuk diteliti, jika kurang lengkap maka akan dikembalikan kepada pemohon, untuk dilengkapi sesuai dengan alasan penolakan.4. Setelah berkas dinyatakan lengkap maka petugas menerbitkan nomor antrian dan proses selanjutnya akan diteruskan kepada Operator untuk di lakukan pencetakan berkas;5. Setelah dicetak, dokumen diserahkan kepada pemohon. Data juga akan terkirim ke Identitas Kependudukan Digital. | |
| 3. | Jangka Waktu Penyelesaian | - 10 menit. Setelah persyaratan dinyatakan lengkap oleh petugas pelayanan dan tidak terjadi gangguan jaringan komunikasi data dan atau sarana dan prasarana yang dibutuhkan untuk penyelesaian dokumen. | |
| 4. | Biaya Pelayanan | Gratis | |
| 5. | Produk Layanan | KTP-el. | |
| 6. | Pengelolaan Pengaduan | a. Pengaduan langsung: <ol style="list-style-type: none">1. Kotak Pengaduan;2. Alamat : Jalan Pasengrahan, Jorong Sungai Kilangan, Nagari Sungai Dareh, Kecamatan Pulau Punjung. | |

| | | |
|--|---|--|
| | <p>3. Petugas khusus : Pejabat Pengelola Pengaduan Publik dan/atau Personel yang ditetapkan sebagai petugas pengelola pengaduan publik;</p> <p>b. Pengaduan online :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. email : capildharmasraya@gmail.com 2. Nomor Kontak Whatsapp : 0822 8815 7965 3. Website: https://disdukcapil.dharmasrayakab.go.id 4. Media Sosial : <ul style="list-style-type: none"> - Facebook : Dukcapil Dharmasraya - Twitter : @capildharmasraya - Instagram : capildharmasraya - tik tok : capildharmasraya 5. Lain-lain : <ul style="list-style-type: none"> - Survey Kepuasan Masyarakat (SKM); 6. Petugas khusus : Pejabat Pengelola Pengaduan Publik dan/atau Personel yang ditetapkan sebagai petugas pengelola pengaduan publik; | |
|--|---|--|

B. Komponen Standar Pelayanan terkait dengan pelayanan (Manufacturing)

| 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 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik); 3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2011 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 5. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang- |

| No | Komponen | Uraian |
|----|---|--|
| | | <p>Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;</p> <p>6. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik;</p> <p>7. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran penduduk dan Pencatatan Sipil;</p> <p>8. Keputusan Presiden Nomor 88 Tahun 2004 tentang Pengelolaan Informasi Kependudukan;</p> <p>9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2014 tentang Survei Kepuasan Masyarakat;</p> <p>10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik;</p> <p>11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pengelola Pengaduan;</p> <p>12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Adminduk;</p> <p>13. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Adminduk Secara Daring;</p> <p>14. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 53 Tahun 2019 tentang Pelaporan Penyelenggaraan Adminduk;</p> <p>15. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 95 Tahun 2019 tentang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan;</p> <p>16. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksana Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil</p> |
| 2. | Sarana dan Prasarana dan/atau fasilitas | <ol style="list-style-type: none"> 1. Parkir; 2. CCTV; 3. Layar Nomor Antrian, diarahkan ke loket yang dituju, dipandu melalui pengeras suara dan dibagi setiap jenis layanan; 4. Papan Informasi Standar Pelayanan; 5. Ruang/tempat layanan informasi; |

| No | Komponen | Uraian |
|----|----------------------|---|
| | | <ul style="list-style-type: none"> 6. Front Office; 7. loket pengambilan nomor antrian ; 8. loket loket pemeriksaan berkas; 9. loket pengolahan berkas; 10. Loket khusus lansia, disabilitas dan ibu hamil; 11. Loket Perekaman KTP el 12. Loket cetak KTP el dan KIA; 13. ruang/tempat layanan konsultasi/pengaduan; 14. Front Office indoor yang ber AC; 15. Televisi; 16. ruang tamu; 17. ruang laktasi; 18. wastafel; 19. toiletres (sabun, tissue); 20. Handsanitizer; 21. Stiker yang dipasang untuk menjaga jarak berdiri dan tempat duduk 22. wifi gratis; 23. air Minum; 24. kursi roda; 25. toilet terpisah antara laki-laki dan wanita; 26. Step lobby/ramp bagi pengguna kursi roda 27. Toilet khusus 28. bahan bacaan/literasi Dukcapil; 29. ruang bermain anak indoor; 30. smoking area. |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | <ul style="list-style-type: none"> 1. Kualifikasi pendidikan : minimal SMA 2. Menguasai Aplikasi SIAK; 3. Menguasai tata bahasa yang baik; |

| No | Komponen | Uraian |
|----|----------------------------------|--|
| | | 4. Memahami peraturan Perundang-Undangan. 5. Disiplin, profesional, tanggung jawab, jujur, kerjasama, prakarsa/Inisiatif, loyal terhadap atasan. |
| 4. | Pengawas Internal | 1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang 2. Pengawasan oleh SPI |
| 5. | Jumlah pelaksana | Seluruh personel |
| 6. | Jaminan pelayanan | 1. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, 2. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun. 3. Sebagai upaya peningkatan kepuasan masyarakat salah satu kegiatan yang dilaksanakan dengan memberikan kompensasi kepada pelanggan apabila suatu kesalahan atau keterlambatan yang telah dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan. |
| 7. | Jaminan keamanan dan keselamatan | Jaminan keamanan dan keselamatan kepada pelanggan dengan memberikan sarana dan prasarana yang cukup memadai mulai dari gedung dan fasilitas pendukung, termasuk keamanannya dengan petugas keamanan, ruang pelayanan dan petugas parkir, sehingga akan memberikan rasa aman. |
| 8. | Evaluasi kinerja pelaksana | Dilaksanakan monitoring dan evaluasi kinerja minimal 1 (satu) bulan sekali. |

20. STANDAR PELAYANAN PENERBITAN KTP-EL BARU BAGI PENDUDUK ORANG ASING YANG MEMILIKI IZIN TINGGAL TETAP

A. Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery)

| No | Komponen | Uraian | Ket |
|----|---------------------------|---|-----|
| 1. | Persyaratan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Telah berusia 17 (tujuh belas) tahun, sudah kawin atau pernah kawin; 2. Formulir F-1.02 3. Foto Copi Kartu Keluarga; 4. Dokumen Perjalanan; 5. Kartu Izin Tinggal Tetap; 6. Nomor Handphone Pemohon; dan 7. E-mail Pemohon. | |
| 2. | Prosedur | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengurusan dilakukan sendiri oleh penduduk yang namanya ada dalam Kartu Keluarga kecuali bagi yang uzur, sakit, cacat fisik/mental dan alasan penting lainnya dengan disertai surat kuasa; 2. Pemohon mendatangi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil/Unit Pelayanan di kecamatan; 3. Pemohon membawa Fotocopi persyaratan; 4. Pemohon mengambil nomor Antrian pencetakan KTP-el pada loket informasi, untuk lansia/ibu menyusui/disabilitas dilayani dengan nomor Antrian dan loket khusus; 5. Petugas melakukan verifikasi berkas pengajuan dari pemohon untuk diteliti, jika kurang lengkap maka akan dikembalikan kepada pemohon, untuk dilengkapi sesuai dengan alasan penolakan. 6. Setelah berkas dinyatakan lengkap maka petugas menerbitkan nomor antrian dan proses selanjutnya akan diteruskan kepada Operator untuk di lakukan pencetakan berkas; 7. Setelah dicetak, dokumen diserahkan kepada pemohon. Data juga akan terkirim ke Identitas Kependudukan Digital. | |
| 3. | Jangka Waktu Penyelesaian | - 10 menit. Setelah persyaratan dinyatakan lengkap oleh petugas pelayanan dan tidak terjadi gangguan jaringan komunikasi data dan atau sarana dan prasarana yang dibutuhkan untuk penyelesaian dokumen. | |
| 4. | Biaya Pelayanan | Gratis | |

| | | |
|----|-----------------------|--|
| 5. | Produk Layanan | KTP-el. |
| 6. | Pengelolaan Pengaduan | <p>a. Pengaduan langsung:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Pengaduan; 2. Alamat : Jalan Pasengrahan, Jorong Sungai Kilangan, Nagari Sungai Dareh, Kecamatan Pulau Punjung. 3. Petugas khusus : Pejabat Pengelola Pengaduan Publik dan/atau Personel yang ditetapkan sebagai petugas pengelola pengaduan publik; <p>b. Pengaduan online :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. email : capildharmasraya@gmail.com 2. Nomor Kontak Whatsapp : 0822 8815 7965 3. Website: https://disdukcapil.dharmasrayakab.go.id 4. Media Sosial : <ul style="list-style-type: none"> - Facebook : Dukcapil Dharmasraya - Twitter : @capildharmasraya - Instagram : capildharmasraya - tik tok : capildharmasraya 5. Lain-lain : <ul style="list-style-type: none"> - Survey Kepuasan Masyarakat (SKM); 6. Petugas khusus : Pejabat Pengelola Pengaduan Publik dan/atau Personel yang ditetapkan sebagai petugas pengelola pengaduan publik; |

B. Komponen Standar Pelayanan terkait dengan pelayanan (Manufacturing)

| 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 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; |

| No | Komponen | Uraian |
|----|----------|--|
| | | <p>3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;</p> <p>4. Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2011 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</p> <p>5. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;</p> <p>6. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik;</p> <p>7. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran penduduk dan Pencatatan Sipil;</p> <p>8. Keputusan Presiden Nomor 88 Tahun 2004 tentang Pengelolaan Informasi Kependudukan;</p> <p>9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2014 tentang Survei Kepuasan Masyarakat;</p> <p>10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik;</p> <p>11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pengelola Pengaduan;</p> <p>12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Adminduk;</p> <p>13. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Adminduk Secara Daring;</p> <p>14. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 53 Tahun 2019 tentang Pelaporan Penyelenggaraan Adminduk;</p> <p>15. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 95 Tahun 2019 tentang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan;</p> <p>16. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksana Peraturan</p> |

| No | Komponen | Uraian |
|----|---|--|
| | | Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil |
| 2. | Sarana dan Prasarana dan/atau fasilitas | <ol style="list-style-type: none"> 1. Parkir; 2. CCTV; 3. Layar Nomor Antrian, diarahkan ke loket yang dituju, dipandu melalui pengeras suara dan dibagi setiap jenis layanan; 4. Papan Informasi Standar Pelayanan; 5. Ruang/tempat layanan informasi; 6. Front Office; 7. loket pengambilan nomor antrian ; 8. loket loket pemeriksaan berkas; 9. loket pengolahan berkas; 10. Loket khusus lansia, disabilitas dan ibu hamil; 11. Loket Perekaman KTP el 12. Loket cetak KTP el dan KIA; 13. ruang/tempat layanan konsultasi/pengaduan; 14. Front Office indoor yang ber AC; 15. Televisi; 16. ruang tamu; 17. ruang laktasi; 18. wastafel; 19. toiletres (sabun, tissue); 20. Handsanitizer; 21. Stiker yang dipasang untuk menjaga jarak berdiri dan tempat duduk 22. wifi gratis; 23. air Minum; 24. kursi roda; 25. toilet terpisah antara laki-laki dan wanita; |

| No | Komponen | Uraian |
|----|----------------------------------|--|
| | | 26. Step lobby/ramp bagi pengguna kursi roda 27. Toilet khusus 28. bahan bacaan/literasi Dukcapil; 29. ruang bermain anak indoor; 30. smoking area. |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | 1. Kualifikasi pendidikan : minimal SMA 2. Menguasai Aplikasi SIAK; 3. Menguasai tata bahasa yang baik; 4. Memahami peraturan Perundang-Undangan. 5. Disiplin, profesional, tanggung jawab, jujur, kerjasama, prakarsa/Inisiatif, loyal terhadap atasan. |
| 4. | Pengawas Internal | 1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang 2. Pengawasan oleh SPI |
| 5. | Jumlah pelaksana | Seluruh personel |
| 6. | Jaminan pelayanan | 1. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, 2. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun. 3. Sebagai upaya peningkatan kepuasan masyarakat salah satu kegiatan yang dilaksanakan dengan memberikan kompensasi kepada pelanggan apabila suatu kesalahan atau keterlambatan yang telah dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan. |
| 7. | Jaminan keamanan dan keselamatan | Jaminan keamanan dan keselamatan kepada pelanggan dengan memberikan sarana dan prasarana yang cukup memadai mulai dari gedung dan fasilitas pendukung, termasuk keamanannya dengan petugas keamanan, ruang pelayanan dan petugas parkir, sehingga akan memberikan rasa aman. |
| 8. | Evaluasi kinerja pelaksana | Dilaksanakan monitoring dan evaluasi kinerja minimal 1 (satu) bulan sekali. |

21. STANDAR PELAYANAN PENERBITAN KTP-EL BARU BAGI PENDUDUK WNI KARENA PINDAH DATANG DALAM WILAYAH NEGARA KESATUAN REPUBLIK INDONESIA

A. Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery)

| No | Komponen | Uraian | Ket |
|----|---------------------------|--|-----|
| 1. | Persyaratan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Keterangan Pindah dari Disdukcapil Kabupaten Kota atau UPT Disdukcapil Kabupaten/Kota daerah asal; 2. Form F-1.02; 3. Nomor Handphone Pemohon; dan 4. E-mail Pemohon. | |
| 2. | Prosedur | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengurusan dilakukan sendiri oleh penduduk yang namanya ada dalam Kartu Keluarga kecuali bagi yang uzur, sakit, cacat fisik/mental dan alasan penting lainnya dengan disertai surat kuasa; 2. Pemohon mendatangi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil/Unit Pelayanan di kecamatan; 3. Pemohon membawa Fotocopi persyaratan dan mengisi Formulir; 4. Pemohon mengambil nomor Antrian pencetakan KTP-el pada loket informasi, untuk lansia/ibu menyusui/disabilitas dilayani dengan nomor Antrian dan loket khusus; 5. Petugas melakukan verifikasi berkas pengajuan dari pemohon untuk diteliti, jika kurang lengkap maka akan dikembalikan kepada pemohon, untuk dilengkapi sesuai dengan alasan penolakan. 6. Setelah berkas dinyatakan lengkap maka petugas menerbitkan nomor antrian dan proses selanjutnya akan diteruskan kepada Operator untuk di lakukan pencetakan berkas; 7. Setelah dicetak, dokumen diserahkan kepada pemohon. Data juga akan terkirim ke Identitas Kependudukan Digital. | |
| 3. | Jangka Waktu Penyelesaian | - 10 menit. Setelah persyaratan dinyatakan lengkap oleh petugas pelayanan dan tidak terjadi gangguan jaringan komunikasi data dan atau sarana dan prasarana yang dibutuhkan untuk penyelesaian dokumen. | |
| 4. | Biaya Pelayanan | Gratis | |

| No | Komponen | Uraian | Ket |
|----|-----------------------|--|-----|
| 5. | Produk Layanan | KTP-el. | |
| 6. | Pengelolaan Pengaduan | <p>a. Pengaduan langsung:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Pengaduan; 2. Alamat : Jalan Pasengrahan, Jorong Sungai Kilangan, Nagari Sungai Dareh, Kecamatan Pulau Punjung. 3. Petugas khusus : Pejabat Pengelola Pengaduan Publik dan/atau Personel yang ditetapkan sebagai petugas pengelola pengaduan publik; <p>b. Pengaduan online :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. email : capildharmasraya@gmail.com 2. Nomor Kontak Whatsapp : 0822 8815 7965 3. Website: https://disdukcapil.dharmasrayakab.go.id 4. Media Sosial : <ul style="list-style-type: none"> - Facebook : Dukcapil Dharmasraya - Twitter : @capildharmasraya - Instagram : capildharmasraya - tik tok : capildharmasraya 5. Lain-lain : <ul style="list-style-type: none"> - Survey Kepuasan Masyarakat (SKM); 6. Petugas khusus : Pejabat Pengelola Pengaduan Publik dan/atau Personel yang ditetapkan sebagai petugas pengelola pengaduan publik; | |

B. Komponen Standar Pelayanan terkait dengan pelayanan (Manufacturing)

| 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 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2011 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 5. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 6. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik; 7. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran penduduk dan Pencatatan Sipil; 8. Keputusan Presiden Nomor 88 Tahun 2004 tentang Pengelolaan Informasi Kependudukan; 9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2014 tentang Survei Kepuasan Masyarakat; 10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik; 11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pengelola Pengaduan; 12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Adminduk; 13. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Adminduk Secara Daring; |

| No | Komponen | Uraian |
|----|---|--|
| | | 14. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 53 Tahun 2019 tentang Pelaporan Penyelenggaraan Adminduk; 15. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 95 Tahun 2019 tentang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan; 16. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksana Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil |
| 2. | Sarana dan Prasarana dan/atau fasilitas | 1. Parkir; 2. CCTV; 3. Layar Nomor Antrian, diarahkan ke loket yang dituju, dipandu melalui pengeras suara dan dibagi setiap jenis layanan; 4. Papan Informasi Standar Pelayanan; 5. Ruang/tempat layanan informasi; 6. Front Office; 7. loket pengambilan nomor antrian ; 8. loket loket pemeriksaan berkas; 9. loket pengolahan berkas; 10. Loket khusus lansia, disabilitas dan ibu hamil; 11. Loket Perekaman KTP el 12. Loket cetak KTP el dan KIA; 13. ruang/tempat layanan konsultasi/pengaduan; 14. Front Office indoor yang ber AC; 15. Televisi; 16. ruang tamu; 17. ruang laktasi; 18. wastafel; 19. toiletres (sabun, tissue); 20. Handsanitizer; |

| No | Komponen | Uraian |
|----|----------------------------------|--|
| | | 21. Stiker yang dipasang untuk menjaga jarak berdiri dan tempat duduk 22. wifi gratis; 23. air Minum; 24. kursi roda; 25. toilet terpisah antara laki-laki dan wanita; 26. Step lobby/ramp bagi pengguna kursi roda 27. Toilet khusus 28. bahan bacaan/literasi Dukcapil; 29. ruang bermain anak indoor; 30. smoking area. |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | 1. Kualifikasi pendidikan : minimal SMA 2. Menguasai Aplikasi SIAK; 3. Menguasai tata bahasa yang baik; 4. Memahami peraturan Perundang-Undangan. 5. Disiplin, profesional, tanggung jawab, jujur, kerjasama, prakarsa/Inisiatif, loyal terhadap atasan. |
| 4. | Pengawas Internal | 1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang 2. Pengawasan oleh SPI |
| 5. | Jumlah pelaksana | Seluruh personel |
| 6. | Jaminan pelayanan | 1. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, 2. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun. 3. Sebagai upaya peningkatan kepuasan masyarakat salah satu kegiatan yang dilaksanakan dengan memberikan kompensasi kepada pelanggan apabila suatu kesalahan atau keterlambatan yang telah dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan. |
| 7. | Jaminan keamanan dan keselamatan | Jaminan keamanan dan keselamatan kepada pelanggan dengan memberikan sarana dan prasarana yang cukup memadai mulai dari gedung dan fasilitas pendukung, termasuk keamanannya dengan petugas keamanan, ruang pelayanan dan petugas parkir, sehingga akan memberikan rasa aman. |
| 8. | Evaluasi kinerja pelaksana | Dilaksanakan monitoring dan evaluasi kinerja minimal 1 (satu) bulan sekali. |

22. STANDAR PELAYANAN PENERBITAN KTP-EL BARU KARENA PINDAH DATANG BAGI PENDUDUK ORANG ASING YANG MEMILIKI IZIN TINGGAL TETAP

A. Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery)

| No | Komponen | Uraian | Ket |
|----|---------------------------|---|-----|
| 1. | Persyaratan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Formulir F-1.02 2. Foto Copi Kartu Izin Tinggal Tetap; 3. Foto Copi Dokumen Perjalanan; 4. Foto Copi KARTU KELUARGA; 5. Nomor Handphone Pemohon; dan 6. E-mail Pemohon. | |
| 2. | Prosedur | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengurusan dilakukan sendiri oleh penduduk yang namanya ada dalam Kartu Keluarga kecuali bagi yang uzur, sakit, cacat fisik/mental dan alasan penting lainnya dengan disertai surat kuasa; 2. Pemohon mendatangi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil/Unit Pelayanan di kecamatan; 3. Pemohon membawa Fotocopi persyaratan; 4. Pemohon mengambil nomor Antrian pencetakan KTP-el pada loket informasi, untuk lansia/ibu menyusui/disabilitas dilayani dengan nomor Antrian dan loket khusus; 5. Petugas melakukan verifikasi berkas pengajuan dari pemohon untuk diteliti, jika kurang lengkap maka akan dikembalikan kepada pemohon, untuk dilengkapi sesuai dengan alasan penolakan. 6. Setelah berkas dinyatakan lengkap maka petugas menerbitkan nomor antrian dan proses selanjutnya akan diteruskan kepada Operator untuk di lakukan pencetakan berkas; 7. Setelah dicetak, dokumen diserahkan kepada pemohon. Data juga akan terkirim ke Identitas Kependudukan Digital. | |
| 3. | Jangka Waktu Penyelesaian | - 10 menit. Setelah persyaratan dinyatakan lengkap oleh petugas pelayanan dan tidak terjadi gangguan jaringan komunikasi data dan atau sarana dan prasarana yang dibutuhkan untuk penyelesaian dokumen. | |

| No | Komponen | Uraian | Ket |
|----|-----------------------|--|-----|
| 4. | Biaya Pelayanan | Gratis | |
| 5. | Produk Layanan | KTP-el. | |
| 6. | Pengelolaan Pengaduan | <p>a. Pengaduan langsung:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Pengaduan; 2. Alamat : Jalan Pasengrahan, Jorong Sungai Kilangan, Nagari Sungai Dareh, Kecamatan Pulau Punjung. 3. Petugas khusus : Pejabat Pengelola Pengaduan Publik dan/atau Personel yang ditetapkan sebagai petugas pengelola pengaduan publik; <p>b. Pengaduan online :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. email : capildharmasraya@gmail.com 2. Nomor Kontak Whatsapp : 0822 8815 7965 3. Website: https://disdukcapil.dharmasrayakab.go.id 4. Media Sosial : <ul style="list-style-type: none"> - Facebook : Dukcapil Dharmasraya - Twitter : @capildharmasraya - Instagram : capildharmasraya - tik tok : capildharmasraya 5. Lain-lain : <ul style="list-style-type: none"> - Survey Kepuasan Masyarakat (SKM); 6. Petugas khusus : Pejabat Pengelola Pengaduan Publik dan/atau Personel yang ditetapkan sebagai petugas pengelola pengaduan publik; | |

B. Komponen Standar Pelayanan terkait dengan pelayanan (Manufacturing)

| 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 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan ; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik); 3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2011 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 5. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 6. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik; 7. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran penduduk dan Pencatatan Sipil; 8. Keputusan Presiden Nomor 88 Tahun 2004 tentang Pengelolaan Informasi Kependudukan; 9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2014 tentang Survei Kepuasan Masyarakat; 10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik; 11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pengelola Pengaduan; 12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Adminduk; 13. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Adminduk Secara Daring; |

| No | Komponen | Uraian |
|----|---|--|
| | | 14. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 53 Tahun 2019 tentang Pelaporan Penyelenggaraan Adminduk; 15. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 95 Tahun 2019 tentang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan; 16. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksana Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil |
| 2. | Sarana dan Prasarana dan/atau fasilitas | 1. Parkir; 2. CCTV; 3. Layar Nomor Antrian, diarahkan ke loket yang dituju, dipandu melalui pengeras suara dan dibagi setiap jenis layanan; 4. Papan Informasi Standar Pelayanan; 5. Ruang/tempat layanan informasi; 6. Front Office; 7. loket pengambilan nomor antrian ; 8. loket loket pemeriksaan berkas; 9. loket pengolahan berkas; 10. Loket khusus lansia, disabilitas dan ibu hamil; 11. Loket Perekaman KTP el 12. Loket cetak KTP el dan KIA; 13. ruang/tempat layanan konsultasi/pengaduan; 14. Front Office indoor yang ber AC; 15. Televisi; 16. ruang tamu; 17. ruang laktasi; 18. wastafel; 19. toiletres (sabun, tissue); 20. Handsanitizer; |

| No | Komponen | Uraian |
|----|----------------------------------|--|
| | | 21. Stiker yang dipasang untuk menjaga jarak berdiri dan tempat duduk 22. wifi gratis; 23. air Minum; 24. kursi roda; 25. toilet terpisah antara laki-laki dan wanita; 26. Step lobby/ramp bagi pengguna kursi roda 27. Toilet khusus 28. bahan bacaan/literasi Dukcapil; 29. ruang bermain anak indoor; 30. smoking area. |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | 1. Kualifikasi pendidikan : minimal SMA 2. Menguasai Aplikasi SIAK; 3. Menguasai tata bahasa yang baik; 4. Memahami peraturan Perundang-Undangan. 5. Disiplin, profesional, tanggung jawab, jujur, kerjasama, prakarsa/Inisiatif, loyal terhadap atasan. |
| 4. | Pengawas Internal | 1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang 2. Pengawasan oleh SPI |
| 5. | Jumlah pelaksana | Seluruh personel |
| 6. | Jaminan pelayanan | 1. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan; 2. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun; 3. Sebagai upaya peningkatan kepuasan masyarakat salah satu kegiatan yang dilaksanakan dengan memberikan kompensasi kepada pelanggan apabila suatu kesalahan atau keterlambatan yang telah dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan. |
| 7. | Jaminan keamanan dan keselamatan | Jaminan keamanan dan keselamatan kepada pelanggan dengan memberikan sarana dan prasarana yang cukup memadai mulai dari gedung dan fasilitas pendukung, termasuk keamanannya dengan petugas keamanan, ruang pelayanan dan petugas parkir, sehingga akan memberikan rasa aman. |
| 8. | Evaluasi kinerja pelaksana | Dilaksanakan monitoring dan evaluasi kinerja minimal 1 (satu) bulan sekali. |

23. STANDAR PELAYANAN PENERBITAN KTP-EL BARU KARENA PERUBAHAN DATA BAGI WNI

A. Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery)

| No | Komponen | Uraian | Ket |
|----|---------------------------|--|-----|
| 1. | Persyaratan | <ol style="list-style-type: none">1. Formulir F-1.02;2. FC Kartu Keluarga;3. Surat Keterangan Peristiwa Kependudukan/Peristiwa Penting;4. KTP-el Lama ;5. Nomor Handphone Pemohon; dan6. E-mail Pemohon. | |
| 2. | Prosedur | <ol style="list-style-type: none">1. Pemohon mendatangi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil/Unit Pelayanan di kecamatan;2. Pemohon membawa persyaratan;3. Pemohon mengambil nomor Antrian pencetakan KTP-el pada loket informasi, untuk lansia/ibu menyusui/disabilitas dilayani dengan nomor Antrian dan loket khusus;4. Petugas melakukan verifikasi berkas pengajuan dari pemohon untuk diteliti, jika kurang lengkap maka akan dikembalikan kepada pemohon, untuk dilengkapi sesuai dengan alasan penolakan.5. Setelah berkas dinyatakan lengkap maka petugas menerbitkan nomor antrian dan proses selanjutnya akan diteruskan kepada Operator untuk di lakukan pencetakan berkas;6. Dinas menarik KTP-el lama;7. Setelah dicetak, dokumen diserahkan kepada pemohon. Data juga akan terkirim ke Identitas Kependudukan Digital. | |
| 3. | Jangka Waktu Penyelesaian | - 10 menit. Setelah persyaratan dinyatakan lengkap oleh petugas pelayanan dan tidak terjadi gangguan jaringan komunikasi data dan atau sarana dan prasarana yang dibutuhkan untuk penyelesaian dokumen. | |
| 4. | Biaya Pelayanan | Gratis | |
| 5. | Produk Layanan | KTP-el. | |

| No | Komponen | Uraian | Ket |
|----|-----------------------|--|-----|
| 6. | Pengelolaan Pengaduan | <p>a. Pengaduan langsung:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Pengaduan; 2. Alamat : Jalan Pasengrahan, Jorong Sungai Kilangan, Nagari Sungai Dareh, Kecamatan Pulau Punjung. 3. Petugas khusus : Pejabat Pengelola Pengaduan Publik dan/atau Personel yang ditetapkan sebagai petugas pengelola pengaduan publik; <p>b. Pengaduan online :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. email : capildharmasraya@gmail.com 2. Nomor Kontak Whatsapp : 0822 8815 7965 3. Website: https://disdukcapil.dharmasrayakab.go.id 4. Media Sosial : <ul style="list-style-type: none"> - Facebook : Dukcapil Dharmasraya - Twitter : @capildharmasraya - Instagram : capildharmasraya - tik tok : capildharmasraya 5. Lain-lain : <ul style="list-style-type: none"> - Survey Kepuasan Masyarakat (SKM); 6. Petugas khusus : Pejabat Pengelola Pengaduan Publik dan/atau Personel yang ditetapkan sebagai petugas pengelola pengaduan publik; | |

B. Komponen Standar Pelayanan terkait dengan pelayanan (Manufacturing)

| 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 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan ; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik); 3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2011 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 5. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 6. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik; 7. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran penduduk dan Pencatatan Sipil; 8. Keputusan Presiden Nomor 88 Tahun 2004 tentang Pengelolaan Informasi Kependudukan; 9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2014 tentang Survei Kepuasan Masyarakat; 10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik; 11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pengelola Pengaduan; 12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Adminduk; 13. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Adminduk Secara Daring; |

| No | Komponen | Uraian |
|----|---|--|
| | | 14. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 53 Tahun 2019 tentang Pelaporan Penyelenggaraan Adminduk; 15. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 95 Tahun 2019 tentang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan; 16. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksana Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil |
| 2. | Sarana dan Prasarana dan/atau fasilitas | 1. Parkir; 2. CCTV; 3. Layar Nomor Antrian, diarahkan ke loket yang dituju, dipandu melalui pengeras suara dan dibagi setiap jenis layanan; 4. Papan Informasi Standar Pelayanan; 5. Ruang/tempat layanan informasi; 6. Front Office; 7. loket pengambilan nomor antrian ; 8. loket loket pemeriksaan berkas; 9. loket pengolahan berkas; 10. Loket khusus lansia, disabilitas dan ibu hamil; 11. Loket Perekaman KTP el 12. Loket cetak KTP el dan KIA; 13. ruang/tempat layanan konsultasi/pengaduan; 14. Front Office indoor yang ber AC; 15. Televisi; 16. ruang tamu; 17. ruang laktasi; 18. wastafel; 19. toiletres (sabun, tissue); 20. Handsanitizer; |

| No | Komponen | Uraian |
|----|----------------------------------|--|
| | | 21. Stiker yang dipasang untuk menjaga jarak berdiri dan tempat duduk 22. wifi gratis; 23. air Minum; 24. kursi roda; 25. toilet terpisah antara laki-laki dan wanita; 26. Step lobby/ramp bagi pengguna kursi roda 27. Toilet khusus 28. bahan bacaan/literasi Dukcapil; 29. ruang bermain anak indoor; 30. smoking area. |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | 1. Kualifikasi pendidikan : minimal SMA 2. Menguasai Aplikasi SIAK; 3. Menguasai tata bahasa yang baik; 4. Memahami peraturan Perundang-Undangan. 5. Disiplin, profesional, tanggung jawab, jujur, kerjasama, prakarsa/Inisiatif, loyal terhadap atasan. |
| 4. | Pengawas Internal | 1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang 2. Pengawasan oleh SPI |
| 5. | Jumlah pelaksana | Seluruh personel |
| 6. | Jaminan pelayanan | 1. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan; 2. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun. 3. Sebagai upaya peningkatan kepuasan masyarakat salah satu kegiatan yang dilaksanakan dengan memberikan kompensasi kepada pelanggan apabila suatu kesalahan atau keterlambatan yang telah dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan. |
| 7. | Jaminan keamanan dan keselamatan | Jaminan keamanan dan keselamatan kepada pelanggan dengan memberikan sarana dan prasarana yang cukup memadai mulai dari gedung dan fasilitas pendukung, termasuk keamanannya dengan petugas keamanan, ruang pelayanan dan petugas parkir, sehingga akan memberikan rasa aman. |
| 8. | Evaluasi kinerja pelaksana | Dilaksanakan monitoring dan evaluasi kinerja minimal 1 (satu) bulan sekali. |

24. STANDAR PELAYANAN PENERBITAN KTP-EL BARU KARENA PERUBAHAN DATA BAGI PENDUDUK ORANG ASING YANG MEMILIKI IZIN TINGGAL TETAP

A. Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery)

| No | Komponen | Uraian | Ket |
|----|--------------|---|-----|
| 1. | Persyaratan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Form F-1.02 2. KARTU KELUARGA; 3. FC Kartu Keluarga; 4. Surat Keterangan Peristiwa Kependudukan/Peristiwa Penting; 5. KTP Asli; 6. Kartu Izin Tinggal Tetap; 7. Nomor Handphone Pemohon; dan 8. E-mail Pemohon. | |
| 2. | Prosedur | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengurusan dilakukan sendiri oleh penduduk yang namanya ada dalam Kartu Keluarga kecuali bagi yang uzur, sakit, cacat fisik/mental dan alasan penting lainnya dengan disertai surat kuasa; 2. Pemohon mendatangi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil/Unit Pelayanan di kecamatan; 3. Pemohon membawa persyaratan; 4. Pemohon mengambil nomor Antrian pencetakan KTP-el pada loket informasi, untuk lansia/ibu menyusui/disabilitas dilayani dengan nomor Antrian dan loket khusus; 5. Petugas melakukan verifikasi berkas pengajuan dari pemohon untuk diteliti, jika kurang lengkap maka akan dikembalikan kepada pemohon, untuk dilengkapi sesuai dengan alasan penolakan. 6. Setelah berkas dinyatakan lengkap maka petugas menerbitkan nomor antrian dan proses selanjutnya akan diteruskan kepada Operator untuk di lakukan pencetakan berkas; 7. Dinas menarik KTP-el lama; 8. Setelah dicetak, dokumen diserahkan kepada pemohon. Data juga akan terkirim ke Identitas Kependudukan Digital. | |
| 3. | Jangka Waktu | - 10 menit. Setelah persyaratan dinyatakan lengkap oleh petugas pelayanan dan tidak terjadi | |

| No | Komponen | Uraian | Ket |
|----|-----------------------|---|-----|
| | Penyelesaian | gangguan jaringan komunikasi data dan atau sarana dan prasarana yang dibutuhkan untuk penyelesaian dokumen. | |
| 4. | Biaya Pelayanan | Gratis | |
| 5. | Produk Layanan | KTP-el. | |
| 6. | Pengelolaan Pengaduan | <p>a. Pengaduan langsung:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Pengaduan; 2. Alamat : Jalan Pasengrahan, Jorong Sungai Kilangan, Nagari Sungai Dareh, Kecamatan Pulau Punjung. 3. Petugas khusus : Pejabat Pengelola Pengaduan Publik dan/atau Personel yang ditetapkan sebagai petugas pengelola pengaduan publik; <p>b. Pengaduan online :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. email : capildharmasraya@gmail.com 2. Nomor Kontak Whatsapp : 0822 8815 7965 3. Website: <i>https://disdukcapil.dharmasrayakab.go.id</i> 4. Media Sosial : <ul style="list-style-type: none"> - Facebook : Dukcapil Dharmasraya - Twitter : @capildharmasraya - Instagram : capildharmasraya - tik tok : capildharmasraya 5. Lain-lain : <ul style="list-style-type: none"> - Survey Kepuasan Masyarakat (SKM); 6. Petugas khusus : Pejabat Pengelola Pengaduan Publik dan/atau Personel yang ditetapkan sebagai petugas pengelola pengaduan publik; | |

B. Komponen Standar Pelayanan terkait dengan pelayanan (Manufacturing)

| 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 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2011 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 5. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 6. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik; 7. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran penduduk dan Pencatatan Sipil; 8. Keputusan Presiden Nomor 88 Tahun 2004 tentang Pengelolaan Informasi Kependudukan; 9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2014 tentang Survei Kepuasan Masyarakat; 10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik; 11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pengelola Pengaduan; 12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Adminduk; 13. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Adminduk Secara Daring; |

| No | Komponen | Uraian |
|----|---|--|
| | | 14. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 53 Tahun 2019 tentang Pelaporan Penyelenggaraan Adminduk; 15. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 95 Tahun 2019 tentang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan; 16. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksana Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil |
| 2. | Sarana dan Prasarana dan/atau fasilitas | 1. Parkir; 2. CCTV; 3. Layar Nomor Antrian, diarahkan ke loket yang dituju, dipandu melalui pengeras suara dan dibagi setiap jenis layanan; 4. Papan Informasi Standar Pelayanan; 5. Ruang/tempat layanan informasi; 6. Front Office; 7. loket pengambilan nomor antrian ; 8. loket loket pemeriksaan berkas; 9. loket pengolahan berkas; 10. Loket khusus lansia, disabilitas dan ibu hamil; 11. Loket Perekaman KTP el 12. Loket cetak KTP el dan KIA; 13. ruang/tempat layanan konsultasi/pengaduan; 14. Front Office indoor yang ber AC; 15. Televisi; 16. ruang tamu; 17. ruang laktasi; 18. wastafel; 19. toiletres (sabun, tissue); 20. Handsanitizer; |

| No | Komponen | Uraian |
|----|----------------------------------|--|
| | | 21. Stiker yang dipasang untuk menjaga jarak berdiri dan tempat duduk 22. wifi gratis; 23. air Minum; 24. kursi roda; 25. toilet terpisah antara laki-laki dan wanita; 26. Step lobby/ramp bagi pengguna kursi roda 27. Toilet khusus 28. bahan bacaan/literasi Dukcapil; 29. ruang bermain anak indoor; 30. smoking area. |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | 1. Kualifikasi pendidikan : minimal SMA 2. Menguasai Aplikasi SIAK; 3. Menguasai tata bahasa yang baik; 4. Memahami peraturan Perundang-Undangan. 5. Disiplin, profesional, tanggung jawab, jujur, kerjasama, prakarsa/Inisiatif, loyal terhadap atasan. |
| 4. | Pengawas Internal | 1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang 2. Pengawasan oleh SPI |
| 5. | Jumlah pelaksana | Seluruh personel |
| 6. | Jaminan pelayanan | 1. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, 2. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun. 3. Sebagai upaya peningkatan kepuasan masyarakat salah satu kegiatan yang dilaksanakan dengan memberikan kompensasi kepada pelanggan apabila suatu kesalahan atau keterlambatan yang telah dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan. |
| 7. | Jaminan keamanan dan keselamatan | Jaminan keamanan dan keselamatan kepada pelanggan dengan memberikan sarana dan prasarana yang cukup memadai mulai dari gedung dan fasilitas pendukung, termasuk keamanannya dengan petugas keamanan, ruang pelayanan dan petugas parkir, sehingga akan memberikan rasa aman. |
| 8. | Evaluasi kinerja pelaksana | Dilaksanakan monitoring dan evaluasi kinerja minimal 1 (satu) bulan sekali. |

25. STANDAR PELAYANAN PENERBITAN KTP-EL BARU KARENA HILANG ATAU RUSAK

A. Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery)

| No | Komponen | Uraian | Ket |
|----|---------------------------|---|-----|
| 1. | Persyaratan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Formulir F-1.02 2. Foto Copi Kartu Keluarga; 3. Surat Keterangan Hilang dari Kepolisian atau KTP-el Rusak ; 4. Nomor Handphone Pemohon; dan 5. E-mail Pemohon. | |
| 2. | Prosedur | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengurusan dilakukan sendiri oleh penduduk yang namanya ada dalam Kartu Keluarga kecuali bagi yang uzur, sakit, cacat fisik/mental dan alasan penting lainnya dengan disertai surat kuasa; 2. Pemohon mendatangi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil/Unit Pelayanan di kecamatan; 3. Pemohon membawa persyaratan; 4. Pemohon mengambil nomor Antrian pencetakan KTP-el pada loket informasi, untuk lansia/ibu menyusui/disabilitas dilayani dengan nomor Antrian dan loket khusus; 5. Petugas melakukan verifikasi berkas pengajuan dari pemohon untuk diteliti, jika kurang lengkap maka akan dikembalikan kepada pemohon, untuk dilengkapi sesuai dengan alasan penolakan. 6. Setelah berkas dinyatakan lengkap maka petugas menerbitkan nomor antrian dan proses selanjutnya akan diteruskan kepada Operator untuk di lakukan pencetakan berkas; 7. Setelah dicetak, dokumen diserahkan kepada pemohon. | |
| 3. | Jangka Waktu Penyelesaian | - 10 menit. Setelah persyaratan dinyatakan lengkap oleh petugas pelayanan dan tidak terjadi gangguan jaringan komunikasi data dan atau sarana dan prasarana yang dibutuhkan untuk penyelesaian dokumen. | |
| 4. | Biaya Pelayanan | Gratis | |
| 5. | Produk Layanan | KTP-el. | |
| 6. | Pengelolaan Pengaduan | a. Pengaduan langsung: | |

| No | Komponen | Uraian | Ket |
|----|----------|---|-----|
| | | <p>1. Kotak Pengaduan;</p> <p>2. Alamat : Jalan Pasengrahan, Jorong Sungai Kilangan, Nagari Sungai Dareh, Kecamatan Pulau Punjung.</p> <p>3. Petugas khusus : Pejabat Pengelola Pengaduan Publik dan/atau Personel yang ditetapkan sebagai petugas pengelola pengaduan publik;</p> <p>b. Pengaduan online :</p> <p>1. email : capildharmasraya@gmail.com</p> <p>2. Nomor Kontak Whatsapp : 0822 8815 7965</p> <p>3. Website: https://disdukcapil.dharmasrayakab.go.id</p> <p>4. Media Sosial :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Facebook : Dukcapil Dharmasraya - Twitter : @capildharmasraya - Instagram : capildharmasraya - tik tok : capildharmasraya <p>5. Lain-lain :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Survey Kepuasan Masyarakat (SKM); <p>6. Petugas khusus : Pejabat Pengelola Pengaduan Publik dan/atau Personel yang ditetapkan sebagai petugas pengelola pengaduan publik;</p> | |

B. Komponen Standar Pelayanan terkait dengan pelayanan (Manufacturing)

| No | Komponen | Uraian |
|----|-------------|--|
| 1. | Dasar Hukum | <p>1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;</p> <p>2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</p> <p>3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah</p> |

| No | Komponen | Uraian |
|----|----------|---|
| | | <p>dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;</p> <p>4. Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2011 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</p> <p>5. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;</p> <p>6. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik;</p> <p>7. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran penduduk dan Pencatatan Sipil;</p> <p>8. Keputusan Presiden Nomor 88 Tahun 2004 tentang Pengelolaan Informasi Kependudukan;</p> <p>9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2014 tentang Survei Kepuasan Masyarakat;</p> <p>10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik;</p> <p>11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pengelola Pengaduan;</p> <p>12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Adminduk;</p> <p>13. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Adminduk Secara Daring;</p> <p>14. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 53 Tahun 2019 tentang Pelaporan Penyelenggaraan Adminduk;</p> <p>15. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 95 Tahun 2019 tentang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan;</p> <p>16. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksana Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil</p> |

| No | Komponen | Uraian |
|----|---|---|
| 2. | Sarana dan Prasarana dan/atau fasilitas | <ol style="list-style-type: none"> 1. Parkir; 2. CCTV; 3. Layar Nomor Antrian, diarahkan ke loket yang dituju, dipandu melalui pengeras suara dan dibagi setiap jenis layanan; 4. Papan Informasi Standar Pelayanan; 5. Ruang/tempat layanan informasi; 6. Front Office; 7. loket pengambilan nomor antrian ; 8. loket loket pemeriksaan berkas; 9. loket pengolahan berkas; 10. Loket khusus lansia, disabilitas dan ibu hamil; 11. Loket Perekaman KTP el 12. Loket cetak KTP el dan KIA; 13. ruang/tempat layanan konsultasi/pengaduan; 14. Front Office indoor yang ber AC; 15. Televisi; 16. ruang tamu; 17. ruang laktasi; 18. wastafel; 19. toiletres (sabun, tissue); 20. Handsanitizer; 21. Stiker yang dipasang untuk menjaga jarak berdiri dan tempat duduk 22. wifi gratis; 23. air Minum; 24. kursi roda; 25. toilet terpisah antara laki-laki dan wanita; 26. Step lobby/ramp bagi pengguna kursi roda 27. Toilet khusus |

| No | Komponen | Uraian |
|----|----------------------------------|--|
| | | 28. bahan bacaan/literasi Dukcapil; 29. ruang bermain anak indoor; 30. smoking area. |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | 1. Kualifikasi pendidikan : minimal SMA 2. Menguasai Aplikasi SIAK; 3. Menguasai tata bahasa yang baik; 4. Memahami peraturan Perundang-Undangan. 5. Disiplin, profesional, tanggung jawab, jujur, kerjasama, prakarsa/Inisiatif, loyal terhadap atasan. |
| 4. | Pengawas Internal | 1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang 2. Pengawasan oleh SPI |
| 5. | Jumlah pelaksana | Seluruh personel |
| 6. | Jaminan pelayanan | 1. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, 2. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun. 3. Sebagai upaya peningkatan kepuasan masyarakat salah satu kegiatan yang dilaksanakan dengan memberikan kompensasi kepada pelanggan apabila suatu kesalahan atau keterlambatan yang telah dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan. |
| 7. | Jaminan keamanan dan keselamatan | Jaminan keamanan dan keselamatan kepada pelanggan dengan memberikan sarana dan prasarana yang cukup memadai mulai dari gedung dan fasilitas pendukung, termasuk keamanannya dengan petugas keamanan, ruang pelayanan dan petugas parkir, sehingga akan memberikan rasa aman. |
| 8. | Evaluasi kinerja pelaksana | Dilaksanakan monitoring dan evaluasi kinerja minimal 1 (satu) bulan sekali. |

26. STANDAR PELAYANAN PENERBITAN KTP-EL BARU KARENA HILANG ATAU RUSAK BAGI ORANG ASING YANG MEMILIKI IZIN TINGGAL TETAP

A. Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery)

| No | Komponen | Uraian | Ket |
|----|---------------------------|---|-----|
| 1. | Persyaratan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Formulir F-1.02 2. Surat Keterangan Hilang dari Kepolisian(untuk KTP-el Hilang); 3. KTP-el yang rusak (untuk KTP-el rusak); 4. Nomor Handphone Pemohon; dan 5. E-mail Pemohon. | |
| 2. | Prosedur | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengurusan dilakukan sendiri oleh penduduk yang namanya ada dalam Kartu Keluarga kecuali bagi yang uzur, sakit, cacat fisik/mental dan alasan penting lainnya dengan disertai surat kuasa; 2. Pemohon mendatangi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil/Unit Pelayanan di kecamatan; 3. Pemohon membawa persyaratan dan melakukan pendaftaran di loket yang disediakan; 4. Pemohon mengambil nomor Antrian pencetakan KTP-el pada loket informasi, untuk lansia/ibu menyusui/disabilitas dilayani dengan nomor Antrian dan loket khusus; 5. Petugas melakukan verifikasi berkas pengajuan dari pemohon untuk diteliti, jika kurang lengkap maka akan dikembalikan kepada pemohon, untuk dilengkapi sesuai dengan alasan penolakan. 6. Setelah berkas dinyatakan lengkap maka petugas menerbitkan nomor antrian dan proses selanjutnya akan diteruskan kepada Operator untuk di lakukan pencetakan berkas; 7. Setelah dicetak, dokumen diserahkan kepada pemohon. Data juga akan terkirim ke Identitas Kependudukan Digital. | |
| 3. | Jangka Waktu Penyelesaian | - 10 menit. Setelah persyaratan dinyatakan lengkap oleh petugas pelayanan dan tidak terjadi gangguan jaringan komunikasi data dan atau sarana dan prasarana yang dibutuhkan untuk penyelesaian dokumen. | |
| 4. | Biaya Pelayanan | Gratis | |

| No | Komponen | Uraian | Ket |
|----|-----------------------|--|-----|
| 5. | Produk Layanan | KTP-el. | |
| 6. | Pengelolaan Pengaduan | <p>a. Pengaduan langsung:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Pengaduan; 2. Alamat : Jalan Pasengrahan, Jorong Sungai Kilangan, Nagari Sungai Dareh, Kecamatan Pulau Punjung. 3. Petugas khusus : Pejabat Pengelola Pengaduan Publik dan/atau Personel yang ditetapkan sebagai petugas pengelola pengaduan publik; <p>b. Pengaduan online :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. email : capildharmasraya@gmail.com 2. Nomor Kontak Whatsapp : 0822 8815 7965 3. Website: https://disdukcapil.dharmasrayakab.go.id 4. Media Sosial : <ul style="list-style-type: none"> - Facebook : Dukcapil Dharmasraya - Twitter : @capildharmasraya - Instagram : capildharmasraya - tik tok : capildharmasraya 5. Lain-lain : <ul style="list-style-type: none"> - Survey Kepuasan Masyarakat (SKM); 6. Petugas khusus : Pejabat Pengelola Pengaduan Publik dan/atau Personel yang ditetapkan sebagai petugas pengelola pengaduan publik; | |

B. Komponen Standar Pelayanan terkait dengan pelayanan (Manufacturing)

| No | Komponen | Uraian |
|----|-------------|--|
| 1. | Dasar Hukum | 1. 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; |

| No | Komponen | Uraian |
|----|----------|--|
| | | <ol style="list-style-type: none"> 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2011 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 5. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 6. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik; 7. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran penduduk dan Pencatatan Sipil; 8. Keputusan Presiden Nomor 88 Tahun 2004 tentang Pengelolaan Informasi; 9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2014 tentang Survei Kepuasan Masyarakat; 10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik; 11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pengelola Pengaduan; 12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Adminduk; 13. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Adminduk Secara Daring; 14. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 53 Tahun 2019 tentang Pelaporan Penyelenggaraan Adminduk; 15. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 95 Tahun 2019 tentang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan; 16. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksana Peraturan |

| No | Komponen | Uraian |
|----|---|--|
| | | Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil. |
| 2. | Sarana dan Prasarana dan/atau fasilitas | <ol style="list-style-type: none"> 1. Parkir; 2. CCTV; 3. Layar Nomor Antrian, diarahkan ke loket yang dituju, dipandu melalui pengeras suara dan dibagi setiap jenis layanan; 4. Papan Informasi Standar Pelayanan; 5. Ruang/tempat layanan informasi; 6. Front Office; 7. loket pengambilan nomor antrian ; 8. loket loket pemeriksaan berkas; 9. loket pengolahan berkas; 10. Loket khusus lansia, disabilitas dan ibu hamil; 11. Loket Perekaman KTP el 12. Loket cetak KTP el dan KIA; 13. ruang/tempat layanan konsultasi/pengaduan; 14. Front Office indoor yang ber AC; 15. Televisi; 16. ruang tamu; 17. ruang laktasi; 18. wastafel; 19. toiletres (sabun, tissue); 20. Handsanitizer; 21. Stiker yang dipasang untuk menjaga jarak berdiri dan tempat duduk 22. wifi gratis; 23. air Minum; 24. kursi roda; 25. toilet terpisah antara laki-laki dan wanita; |

| No | Komponen | Uraian |
|----|----------------------------------|--|
| | | 26. Step lobby/ramp bagi pengguna kursi roda 27. Toilet khusus 28. bahan bacaan/literasi Dukcapil; 29. ruang bermain anak indoor; 30. smoking area. |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | 1. Kualifikasi pendidikan : minimal SMA 2. Menguasai Aplikasi SIAK; 3. Menguasai tata bahasa yang baik; 4. Memahami peraturan Perundang-Undangan. 5. Disiplin, profesional, tanggung jawab, jujur, kerjasama, prakarsa/Inisiatif, loyal terhadap atasan. |
| 4. | Pengawas Internal | 1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang 2. Pengawasan oleh SPI |
| 5. | Jumlah pelaksana | Seluruh personel |
| 6. | Jaminan pelayanan | 1. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, 2. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun. 3. Sebagai upaya peningkatan kepuasan masyarakat salah satu kegiatan yang dilaksanakan dengan memberikan kompensasi kepada pelanggan apabila suatu kesalahan atau keterlambatan yang telah dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan. |
| 7. | Jaminan keamanan dan keselamatan | Jaminan keamanan dan keselamatan kepada pelanggan dengan memberikan sarana dan prasarana yang cukup memadai mulai dari gedung dan fasilitas pendukung, termasuk keamanannya dengan petugas keamanan, ruang pelayanan dan petugas parkir, sehingga akan memberikan rasa aman. |
| 8. | Evaluasi kinerja pelaksana | Dilaksanakan monitoring dan evaluasi kinerja minimal 1 (satu) bulan sekali. |

27. STANDAR PELAYANAN PENERBITAN KTP-EL BARU PENGGANTI SURAT KETERANGAN (SUKET)

A. Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery)

| No | Komponen | Uraian | Ket |
|----|---------------------------|--|-----|
| 1. | Persyaratan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Formulir F-1.02 2. Surat Keterangan (SuKet) pengganti KTP-el; 3. Nomor Handphone Pemohon; dan 4. E-mail Pemohon. | |
| 2. | Prosedur | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengurusan dilakukan sendiri oleh penduduk yang namanya ada dalam Kartu Keluarga kecuali bagi yang uzur, sakit, cacat fisik/mental dan alasan penting lainnya dengan disertai surat kuasa; 2. Pemohon mendatangi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil/Unit Pelayanan di kecamatan; 3. Pemohon membawa persyaratan; 4. Pemohon mengambil nomor Antrian pencetakan KTP-el pada loket informasi, untuk lansia/ibu menyusui/disabilitas dilayani dengan nomor Antrian dan loket khusus; 5. Petugas melakukan verifikasi berkas pengajuan dari pemohon untuk diteliti, jika kurang lengkap maka akan dikembalikan kepada pemohon, untuk dilengkapi sesuai dengan alasan penolakan. 6. Setelah berkas dinyatakan lengkap maka petugas menerbitkan nomor antrian dan proses selanjutnya akan diteruskan kepada Operator untuk di lakukan pencetakan berkas; 7. Setelah dicetak, dokumen diserahkan kepada pemohon. Data juga akan terkirim ke Identitas Kependudukan Digital. | |
| 3. | Jangka Waktu Penyelesaian | - 10 menit. Setelah persyaratan dinyatakan lengkap oleh petugas pelayanan dan tidak terjadi gangguan jaringan komunikasi data dan atau sarana dan prasarana yang dibutuhkan untuk penyelesaian dokumen. | |
| 4. | Biaya Pelayanan | Gratis | |
| 5. | Produk Layanan | KTP-el. | |
| 6. | Pengelolaan | a. Pengaduan langsung: | |

| No | Komponen | Uraian | Ket |
|----|-----------|---|-----|
| | Pengaduan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Pengaduan; 2. Alamat : Jalan Pasengrahan, Jorong Sungai Kilangan, Nagari Sungai Dareh, Kecamatan Pulau Punjung. 3. Petugas khusus : Pejabat Pengelola Pengaduan Publik dan/atau Personel yang ditetapkan sebagai petugas pengelola pengaduan publik; <p>b. Pengaduan online :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. email : capildharmasraya@gmail.com 2. Nomor Kontak Whatsapp : 0822 8815 7965 3. Website: https://disdukcapil.dharmasrayakab.go.id 4. Media Sosial : <ul style="list-style-type: none"> - Facebook : Dukcapil Dharmasraya - Twitter : @capildharmasraya - Instagram : capildharmasraya - tik tok : capildharmasraya 5. Lain-lain : <ul style="list-style-type: none"> - Survey Kepuasan Masyarakat (SKM); 6. Petugas khusus : Pejabat Pengelola Pengaduan Publik dan/atau Personel yang ditetapkan sebagai petugas pengelola pengaduan publik; | |

B. Komponen Standar Pelayanan terkait dengan pelayanan (Manufacturing)

| 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 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; |

| No | Komponen | Uraian |
|----|----------|---|
| | | <p>3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;</p> <p>4. Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2011 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</p> <p>5. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;</p> <p>6. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik;</p> <p>7. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran penduduk dan Pencatatan Sipil;</p> <p>8. Keputusan Presiden Nomor 88 Tahun 2004 tentang Pengelolaan Informasi Kependudukan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 No. 119)</p> <p>9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2014 tentang Survei Kepuasan Masyarakat;</p> <p>10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik;</p> <p>11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pengelola Pengaduan;</p> <p>12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Adminduk;</p> <p>13. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Adminduk Secara Daring;</p> <p>14. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 53 Tahun 2019 tentang Pelaporan Penyelenggaraan Adminduk;</p> <p>15. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 95 Tahun 2019 tentang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan;</p> |

| No | Komponen | Uraian |
|----|---|--|
| | | 16. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksana Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil |
| 2. | Sarana dan Prasarana dan/atau fasilitas | <ol style="list-style-type: none"> 1. Parkir; 2. CCTV; 3. Layar Nomor Antrian, diarahkan ke loket yang dituju, dipandu melalui pengeras suara dan dibagi setiap jenis layanan; 4. Papan Informasi Standar Pelayanan; 5. Ruang/tempat layanan informasi; 6. Front Office; 7. loket pengambilan nomor antrian ; 8. loket loket pemeriksaan berkas; 9. loket pengolahan berkas; 10. Loket khusus lansia, disabilitas dan ibu hamil; 11. Loket Perekaman KTP el 12. Loket cetak KTP el dan KIA; 13. ruang/tempat layanan konsultasi/pengaduan; 14. Front Office indoor yang ber AC; 15. Televisi; 16. ruang tamu; 17. ruang laktasi; 18. wastafel; 19. toiletres (sabun, tissue); 20. Handsanitizer; 21. Stiker yang dipasang untuk menjaga jarak berdiri dan tempat duduk 22. wifi gratis; 23. air Minum; 24. kursi roda; |

| No | Komponen | Uraian |
|----|----------------------------------|--|
| | | 25. toilet terpisah antara laki-laki dan wanita; 26. Step lobby/ramp bagi pengguna kursi roda 27. Toilet khusus 28. bahan bacaan/literasi Dukcapil; 29. ruang bermain anak indoor; 30. smoking area. |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | 1. Kualifikasi pendidikan : minimal SMA 2. Menguasai Aplikasi SIAK; 3. Menguasai tata bahasa yang baik; 4. Memahami peraturan Perundang-Undangan. 5. Disiplin, profesional, tanggung jawab, jujur, kerjasama, prakarsa/Inisiatif, loyal terhadap atasan. |
| 4. | Pengawas Internal | 1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang 2. Pengawasan oleh SPI |
| 5. | Jumlah pelaksana | Seluruh personel |
| 6. | Jaminan pelayanan | 1. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, 2. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun. 3. Sebagai upaya peningkatan kepuasan masyarakat salah satu kegiatan yang dilaksanakan dengan memberikan kompensasi kepada pelanggan apabila suatu kesalahan atau keterlambatan yang telah dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan. |
| 7. | Jaminan keamanan dan keselamatan | Jaminan keamanan dan keselamatan kepada pelanggan dengan memberikan sarana dan prasarana yang cukup memadai mulai dari gedung dan fasilitas pendukung, termasuk keamanannya dengan petugas keamanan, ruang pelayanan dan petugas parkir, sehingga akan memberikan rasa aman. |
| 8. | Evaluasi kinerja pelaksana | Dilaksanakan monitoring dan evaluasi kinerja minimal 1 (satu) bulan sekali. |

28. STANDAR PELAYANAN PENERBITAN KTP-EL BARU KARENA PERPANJANGAN BAGI PENDUDUK ORANG ASING YANG MEMILIKI IZIN TINGGAL TETAP

A. Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery)

| No | Komponen | Uraian | Ket |
|----|---------------------------|--|-----|
| 1. | Persyaratan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Formulir F-1.02 2. KTP-el lama; 3. Foto Copi Dokumen Perjalanan; 4. Foto Copi Kartu Izin Tinggal Tetap; 5. Nomor Handphone Pemohon; dan 6. E-mail Pemohon. | |
| 2. | Prosedur | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengurusan dilakukan sendiri oleh penduduk yang namanya ada dalam Kartu Keluarga kecuali bagi yang uzur, sakit, cacat fisik/mental dan alasan penting lainnya dengan disertai surat kuasa; 2. Pemohon mendatangi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil/Unit Pelayanan di kecamatan; 3. Pemohon membawa dokumen persyaratan; 4. Pemohon mengambil nomor Antrian pencetakan KTP-el pada loket informasi, untuk lansia/ibu menyusui/disabilitas dilayani dengan nomor Antrian dan loket khusus; 5. Petugas melakukan verifikasi berkas pengajuan dari pemohon untuk diteliti, jika kurang lengkap maka akan dikembalikan kepada pemohon, untuk dilengkapi sesuai dengan alasan penolakan. 6. Setelah berkas dinyatakan lengkap maka petugas menerbitkan nomor antrian dan proses selanjutnya akan diteruskan kepada Operator untuk di lakukan pencetakan berkas; 7. Setelah dicetak, dokumen diserahkan kepada pemohon. Data juga akan terkirim ke Identitas Kependudukan Digital. | |
| 3. | Jangka Waktu Penyelesaian | - 10 menit. Setelah persyaratan dinyatakan lengkap oleh petugas pelayanan dan tidak terjadi gangguan jaringan komunikasi data dan atau sarana dan prasarana yang dibutuhkan untuk penyelesaian dokumen. | |
| 4. | Biaya Pelayanan | Gratis | |

| No | Komponen | Uraian | Ket |
|----|-----------------------|--|-----|
| 5. | Produk Layanan | KTP-el. | |
| 6. | Pengelolaan Pengaduan | <p>a. Pengaduan langsung:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Pengaduan; 2. Alamat : Jalan Pasengrahan, Jorong Sungai Kilangan, Nagari Sungai Dareh, Kecamatan Pulau Punjung. 3. Petugas khusus : Pejabat Pengelola Pengaduan Publik dan/atau Personel yang ditetapkan sebagai petugas pengelola pengaduan publik; <p>b. Pengaduan online :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. email : capildharmasraya@gmail.com 2. Nomor Kontak Whatsapp : 0822 8815 7965 3. Website: https://disdukcapil.dharmasrayakab.go.id 4. Media Sosial : <ul style="list-style-type: none"> - Facebook : Dukcapil Dharmasraya - Twitter : @capildharmasraya - Instagram : capildharmasraya - tik tok : capildharmasraya 5. Lain-lain : <ul style="list-style-type: none"> - Survey Kepuasan Masyarakat (SKM); 6. Petugas khusus : Pejabat Pengelola Pengaduan Publik dan/atau Personel yang ditetapkan sebagai petugas pengelola pengaduan publik; | |

B. Komponen Standar Pelayanan terkait dengan pelayanan (Manufacturing)

| 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 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2011 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 5. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 6. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik; 7. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran penduduk dan Pencatatan Sipil; 8. Keputusan Presiden Nomor 88 Tahun 2004 tentang Pengelolaan Informasi Kependudukan; 9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2014 tentang Survei Kepuasan Masyarakat; 10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik; 11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pengelola Pengaduan; 12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Adminduk; 13. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Adminduk Secara Daring; |

| No | Komponen | Uraian |
|----|---|--|
| | | 14. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 53 Tahun 2019 tentang Pelaporan Penyelenggaraan Adminduk; 15. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 95 Tahun 2019 tentang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan; 16. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksana Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil |
| 2. | Sarana dan Prasarana dan/atau fasilitas | 1. Parkir; 2. CCTV; 3. Layar Nomor Antrian, diarahkan ke loket yang dituju, dipandu melalui pengeras suara dan dibagi setiap jenis layanan; 4. Papan Informasi Standar Pelayanan; 5. Ruang/tempat layanan informasi; 6. Front Office; 7. loket pengambilan nomor antrian ; 8. loket loket pemeriksaan berkas; 9. loket pengolahan berkas; 10. Loket khusus lansia, disabilitas dan ibu hamil; 11. Loket Perekaman KTP el 12. Loket cetak KTP el dan KIA; 13. ruang/tempat layanan konsultasi/pengaduan; 14. Front Office indoor yang ber AC; 15. Televisi; 16. ruang tamu; 17. ruang laktasi; 18. wastafel; 19. toiletres (sabun, tissue); 20. Handsanitizer; |

| No | Komponen | Uraian |
|----|----------------------------------|--|
| | | 21. Stiker yang dipasang untuk menjaga jarak berdiri dan tempat duduk 22. wifi gratis; 23. air Minum; 24. kursi roda; 25. toilet terpisah antara laki-laki dan wanita; 26. Step lobby/ramp bagi pengguna kursi roda 27. Toilet khusus 28. bahan bacaan/literasi Dukcapil; 29. ruang bermain anak indoor; 30. smoking area. |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | 1. Kualifikasi pendidikan : minimal SMA 2. Menguasai Aplikasi SIAK; 3. Menguasai tata bahasa yang baik; 4. Memahami peraturan Perundang-Undangan. 5. Disiplin, profesional, tanggung jawab, jujur, kerjasama, prakarsa/Inisiatif, loyal terhadap atasan. |
| 4. | Pengawas Internal | 1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang 2. Pengawasan oleh SPI |
| 5. | Jumlah pelaksana | Seluruh personel |
| 6. | Jaminan pelayanan | 1. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, 2. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun. 3. Sebagai upaya peningkatan kepuasan masyarakat salah satu kegiatan yang dilaksanakan dengan memberikan kompensasi kepada pelanggan apabila suatu kesalahan atau keterlambatan yang telah dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan. |
| 7. | Jaminan keamanan dan keselamatan | Jaminan keamanan dan keselamatan kepada pelanggan dengan memberikan sarana dan prasarana yang cukup memadai mulai dari gedung dan fasilitas pendukung, termasuk keamanannya dengan petugas keamanan, ruang pelayanan dan petugas parkir, sehingga akan memberikan rasa aman. |
| 8. | Evaluasi kinerja pelaksana | Dilaksanakan monitoring dan evaluasi kinerja minimal 1 (satu) bulan sekali. |

29. STANDAR PELAYANAN PENERBITAN KTP-EL OLEH DISDUKCAPIL DHARMASRAYA DI LUAR DOMISILI BAGI PENDUDUK WNI ATAU PENDUDUK ORANG ASING

A. Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery)

| No | Komponen | Uraian | Ket |
|----|-------------|--|-----|
| 1. | Persyaratan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak melakukan perubahan data Penduduk; 2. Formulir F-1.02; 3. Foto Copi Kartu Keluarga; 4. Sudah melakukan perekaman biometrik dan tercantum dalam basis data kependudukan; 5. Dokumen Perjalanan (khusus penduduk orang asing); 6. Kartu Izin Tinggal Tetap (khusus penduduk orang asing); 7. Nomor Handphone Pemohon; dan 8. E-mail Pemohon. | |
| 2. | Prosedur | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengurusan dilakukan sendiri oleh penduduk yang namanya ada dalam Kartu Keluarga kecuali bagi yang uzur, sakit, cacat fisik/mental dan alasan penting lainnya dengan disertai surat kuasa; 2. Pemohon mendatangi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil/Unit Pelayanan di kecamatan; 3. Pemohon membawa dokumen persyaratan; 4. Pemohon mengambil nomor Antrian pencetakan KTP-el pada loket informasi, untuk lansia/ibu menyusui/disabilitas dilayani dengan nomor Antrian dan loket khusus; 5. Petugas melakukan verifikasi berkas pengajuan dari pemohon untuk diteliti, jika kurang lengkap maka akan dikembalikan kepada pemohon, untuk dilengkapi sesuai dengan alasan penolakan. 6. Setelah berkas dinyatakan lengkap maka petugas menerbitkan nomor antrian dan proses selanjutnya akan diteruskan kepada Operator untuk di lakukan pencetakan berkas; 7. Setelah dicetak, dokumen diserahkan kepada pemohon. Data juga akan terkirim ke Identitas Kependudukan Digital. | |

| No | Komponen | Uraian | Ket |
|----|---------------------------|--|-----|
| 3. | Jangka Waktu Penyelesaian | - 10 menit. Setelah persyaratan dinyatakan lengkap oleh petugas pelayanan dan tidak terjadi gangguan jaringan komunikasi data dan atau sarana dan prasarana yang dibutuhkan untuk penyelesaian dokumen. | |
| 4. | Biaya Pelayanan | Gratis | |
| 5. | Produk Layanan | KTP-el. | |
| 6. | Pengelolaan Pengaduan | <p>a. Pengaduan langsung:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Pengaduan; 2. Alamat : Jalan Pasengrahan, Jorong Sungai Kilangan, Nagari Sungai Dareh, Kecamatan Pulau Punjung. 3. Petugas khusus : Pejabat Pengelola Pengaduan Publik dan/atau Personel yang ditetapkan sebagai petugas pengelola pengaduan publik; <p>b. Pengaduan online :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. email : capildharmasraya@gmail.com 2. Nomor Kontak Whatsapp : 0822 8815 7965 3. Website: https://disdukcapil.dharmasrayakab.go.id 4. Media Sosial : <ul style="list-style-type: none"> - Facebook : Dukcapil Dharmasraya - Twitter : @capildharmasraya - Instagram : capildharmasraya - tik tok : capildharmasraya 5. Lain-lain : <ul style="list-style-type: none"> - Survey Kepuasan Masyarakat (SKM); 6. Petugas khusus : Pejabat Pengelola Pengaduan Publik dan/atau Personel yang ditetapkan sebagai petugas pengelola pengaduan publik; | |

B. Komponen Standar Pelayanan terkait dengan pelayanan (Manufacturing)

| 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 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2011 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 5. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 6. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik; 7. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran penduduk dan Pencatatan Sipil; 8. Keputusan Presiden Nomor 88 Tahun 2004 tentang Pengelolaan Informasi Kependudukan; 9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2014 tentang Survei Kepuasan Masyarakat; 10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik; 11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pengelola Pengaduan; 12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Adminduk; 13. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Adminduk Secara Daring; |

| No | Komponen | Uraian |
|----|---|--|
| | | 14. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 53 Tahun 2019 tentang Pelaporan Penyelenggaraan Adminduk; 15. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 95 Tahun 2019 tentang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan; 16. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksana Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil |
| 2. | Sarana dan Prasarana dan/atau fasilitas | 1. Parkir; 2. CCTV; 3. Layar Nomor Antrian, diarahkan ke loket yang dituju, dipandu melalui pengeras suara dan dibagi setiap jenis layanan; 4. Papan Informasi Standar Pelayanan; 5. Ruang/tempat layanan informasi; 6. Front Office; 7. loket pengambilan nomor antrian ; 8. loket loket pemeriksaan berkas; 9. loket pengolahan berkas; 10. Loket khusus lansia, disabilitas dan ibu hamil; 11. Loket Perekaman KTP el 12. Loket cetak KTP el dan KIA; 13. ruang/tempat layanan konsultasi/pengaduan; 14. Front Office indoor yang ber AC; 15. Televisi; 16. ruang tamu; 17. ruang laktasi; 18. wastafel; 19. toiletres (sabun, tissue); 20. Handsanitizer; |

| No | Komponen | Uraian |
|----|----------------------------------|--|
| | | 21. Stiker yang dipasang untuk menjaga jarak berdiri dan tempat duduk 22. wifi gratis; 23. air Minum; 24. kursi roda; 25. toilet terpisah antara laki-laki dan wanita; 26. Step lobby/ramp bagi pengguna kursi roda 27. Toilet khusus 28. bahan bacaan/literasi Dukcapil; 29. ruang bermain anak indoor; 30. smoking area. |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | 1. Kualifikasi pendidikan : minimal SMA 2. Menguasai Aplikasi SIAK; 3. Menguasai tata bahasa yang baik; 4. Memahami peraturan Perundang-Undangan. 5. Disiplin, profesional, tanggung jawab, jujur, kerjasama, prakarsa/Inisiatif, loyal terhadap atasan. |
| 4. | Pengawas Internal | 1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang 2. Pengawasan oleh SPI |
| 5. | Jumlah pelaksana | Seluruh personel |
| 6. | Jaminan pelayanan | 1. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, 2. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun. 3. Sebagai upaya peningkatan kepuasan masyarakat salah satu kegiatan yang dilaksanakan dengan memberikan kompensasi kepada pelanggan apabila suatu kesalahan atau keterlambatan yang telah dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan. |
| 7. | Jaminan keamanan dan keselamatan | Jaminan keamanan dan keselamatan kepada pelanggan dengan memberikan sarana dan prasarana yang cukup memadai mulai dari gedung dan fasilitas pendukung, termasuk keamanannya dengan petugas keamanan, ruang pelayanan dan petugas parkir, sehingga akan memberikan rasa aman. |
| 8. | Evaluasi kinerja pelaksana | Dilaksanakan monitoring dan evaluasi kinerja minimal 1 (satu) bulan sekali. |

30. STANDAR PELAYANAN IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL (IKD)

A. Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery)

| No | Komponen | Uraian | Ket |
|----|-------------|---|-----|
| 1. | Persyaratan | <ol style="list-style-type: none">1. Berusia 17 tahun keatas atau sudah pernah kawin;2. Telah memiliki KTP-el dan/atau sudah melakukan perekaman KTP-el;3. Memiliki gawai pintar;4. Nomor Handphone Pemohon; dan5. E-mail Pemohon. | |
| 2. | Prosedur | <ol style="list-style-type: none">1. Pengurusan dilakukan sendiri oleh penduduk atau anggota keluarga yang namanya tercantum dalam Kartu Keluarga;2. Penduduk mengunduh aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) melalui Play Store/App Store;3. Penduduk melakukan registrasi pada laman aplikasi Identitas Kependudukan Digital dengan mengisi NIK, alamat surat elektronik, nomor telepon gawai pintar dan melakukan swafoto bergerak wajah atau menggunakan biometrik iris atau sidik jari untuk deteksi kesesuaian/keaktifan.4. Penduduk melakukan verifikasi dan validasi atas registrasi Penduduk Penduduk melalui operator SIAK Dinas atau Unit Pelayanan di kecamatan;5. Verifikasi dan validasi berupa persetujuan atau penolakan penerbitan Identitas Kependudukan Digital;6. Dalam hal disetujui, Dinas menyampaikan <i>personal identification number</i> kepada Penduduk melalui e-mail atau media lainnya untuk melakukan aktivasi, dalam hal ditolak, Dinas menyampaikan informasi kepada Penduduk melalui e-mail atau media lainnya;7. Dinas mengaktifkan aplikasi Identitas Kependudukan Digital pada gawai pintar Penduduk dan menerbitkan QR Code.8. Penduduk mengoperasikan Identitas Kependudukan Digital pada gawai pintar dengan cara login dengan menggunakan <i>personal identification number</i> dan akan muncul beranda aplikasi Identitas Kependudukan Digital; | |

| No | Komponen | Uraian | Ket |
|----|---------------------------|--|-----|
| | | 9. Penduduk yang berhasil masuk beranda aplikasi Identitas Kependudukan Digital melakukan pelayanan Administrasi Kependudukan dan menampilkan data balikan; 10. Data balikan terintegrasi secara otomatis dalam Identitas Kependudukan Digital. | |
| 3. | Jangka Waktu Penyelesaian | - 10 menit. Setelah persyaratan dinyatakan lengkap oleh petugas pelayanan dan tidak terjadi gangguan jaringan komunikasi data dan atau sarana dan prasarana yang dibutuhkan untuk penyelesaian dokumen. | |
| 4. | Biaya Pelayanan | Gratis | |
| 5. | Produk Layanan | Identitas Kependudukan Digital | |
| 6. | Pengelolaan Pengaduan | <p>a. Pengaduan langsung:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Pengaduan; 2. Alamat : Jalan Pasengrahan, Jorong Sungai Kilangan, Nagari Sungai Dareh, Kecamatan Pulau Punjung. 3. Petugas khusus : Pejabat Pengelola Pengaduan Publik dan/atau Personel yang ditetapkan sebagai petugas pengelola pengaduan publik; <p>b. Pengaduan online :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. email : capildharmasraya@gmail.com 2. Nomor Kontak Whatsapp : 0822 8815 7965 3. Website: https://disdukcapil.dharmasrayakab.go.id 4. Media Sosial : <ul style="list-style-type: none"> - Facebook : Dukcapil Dharmasraya - Twitter : @capildharmasraya - Instagram : capildharmasraya - tik tok : capildharmasraya 5. Lain-lain : <ul style="list-style-type: none"> - Survey Kepuasan Masyarakat (SKM); | |

| No | Komponen | Uraian | Ket |
|----|----------|--|-----|
| | | 6. Petugas khusus : Pejabat Pengelola Pengaduan Publik dan/atau Personel yang ditetapkan sebagai petugas pengelola pengaduan publik; | |

B. Komponen Standar Pelayanan terkait dengan pelayanan (Manufacturing)

| 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 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2011 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 5. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 6. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik; 7. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran penduduk dan Pencatatan Sipil; 8. Keputusan Presiden Nomor 88 Tahun 2004 tentang Pengelolaan Informasi Kependudukan; 9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2014 tentang Survei Kepuasan Masyarakat; 10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik; |

| No | Komponen | Uraian |
|----|---|--|
| | | <ul style="list-style-type: none"> 11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pengelola Pengaduan; 12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Adminduk; 13. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Adminduk Secara Daring; 14. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 53 Tahun 2019 tentang Pelaporan Penyelenggaraan Adminduk; 15. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 95 Tahun 2019 tentang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan; 16. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksana Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil |
| 2. | Sarana dan Prasarana dan/atau fasilitas | <ul style="list-style-type: none"> 1. Parkir; 2. CCTV; 3. Layar Nomor Antrian, diarahkan ke loket yang dituju, dipandu melalui pengeras suara dan dibagi setiap jenis layanan; 4. Papan Informasi Standar Pelayanan; 5. Ruang/tempat layanan informasi; 6. Front Office; 7. loket pengambilan nomor antrian ; 8. loket loket pemeriksaan berkas; 9. loket pengolahan berkas; 10. Loket khusus lansia, disabilitas dan ibu hamil; 11. Loket Perekaman KTP el 12. Loket cetak KTP el dan KIA; 13. ruang/tempat layanan konsultasi/pengaduan; 14. Front Office indoor yang ber AC; 15. Televisi; |

| No | Komponen | Uraian |
|----|----------------------|---|
| | | 16. ruang tamu; 17. ruang laktasi; 18. wastafel; 19. toiletres (sabun, tissue); 20. Handsanitizer; 21. Stiker yang dipasang untuk menjaga jarak berdiri dan tempat duduk 22. wifi gratis; 23. air Minum; 24. kursi roda; 25. toilet terpisah antara laki-laki dan wanita; 26. Step lobby/ramp bagi pengguna kursi roda 27. Toilet khusus 28. bahan bacaan/literasi Dukcapil; 29. ruang bermain anak indoor; 30. smoking area. |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | 1. Kualifikasi pendidikan : minimal SMA 2. Menguasai Aplikasi SIAK; 3. Menguasai tata bahasa yang baik; 4. Memahami peraturan Perundang-Undangan. 5. Disiplin, profesional, tanggung jawab, jujur, kerjasama, prakarsa/Inisiatif, loyal terhadap atasan. |
| 4. | Pengawas Internal | 1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang 2. Pengawasan oleh SPI |
| 5. | Jumlah pelaksana | Seluruh personel |
| 6. | Jaminan pelayanan | 1. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, 2. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun. 3. Sebagai upaya peningkatan kepuasan masyarakat salah satu kegiatan yang dilaksanakan dengan memberikan kompensasi kepada pelanggan apabila suatu kesalahan atau keterlambatan yang telah dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan. |

| No | Komponen | Uraian |
|-----------|----------------------------------|--|
| 7. | Jaminan keamanan dan keselamatan | Jaminan keamanan dan keselamatan kepada pelanggan dengan memberikan sarana dan prasarana yang cukup memadai mulai dari gedung dan fasilitas pendukung, termasuk keamanannya dengan petugas keamanan, ruang pelayanan dan petugas parkir, sehingga akan memberikan rasa aman. |
| 8. | Evaluasi kinerja pelaksana | Dilaksanakan monitoring dan evaluasi kinerja minimal 1 (satu) bulan sekali. |

31. STANDAR PELAYANAN PENERBITAN KARTU IDENTITAS ANAK (KIA) WNI

A. Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery)

| No | Komponen | Uraian | Ket |
|----|-------------|---|-----|
| 1. | Persyaratan | <p>Penerbitan KIA untuk anak kurang dari 5 tahun:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Formulir F-1.02;2. Fotocopy Kutipan Akta Kelahiran;3. Surat Keterangan Pindah Luar Negeri (untuk anak WNI yang baru datang dari luar negeri);4. Nomor Handphone Pemohon; dan5. E-mail Pemohon. <p>Penerbitan KIA untuk anak usia 5 s/d 17 tahun kurang satu hari:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Formulir F-1.02;2. Fotocopy Kutipan Akta Kelahiran;3. Surat Keterangan Pindah Luar Negeri (untuk anak WNI yang baru datang dari luar negeri);4. Pas foto (atau file foto anak) berwarna ukuran 3x4 sebanyak 1 (satu) lembar5. Nomor Handphone Pemohon; dan6. E-mail Pemohon. | |
| 2. | Prosedur | <ol style="list-style-type: none">1. Pengurusan dilakukan sendiri oleh penduduk yang namanya ada dalam Kartu Keluarga kecuali bagi yang uzur, sakit, cacat fisik/mental dan alasan penting lainnya dengan disertai surat kuasa;2. Pemohon mendatangi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil/Unit Pelayanan di kecamatan;3. Pemohon membawa dokumen persyaratan;4. Pemohon mengambil nomor Antrian pencetakan KIA pada loket informasi, untuk lansia/ibu menyusui/disabilitas dilayani dengan nomor Antrian dan loket khusus;5. Petugas melakukan verifikasi berkas pengajuan dari pemohon untuk diteliti, jika kurang lengkap maka akan dikembalikan kepada pemohon, untuk dilengkapi sesuai dengan alasan penolakan. | |

| No | Komponen | Uraian | Ket |
|----|---------------------------|---|-----|
| | | 6. Setelah berkas dinyatakan lengkap maka petugas menerbitkan nomor antrian dan proses selanjutnya akan diteruskan kepada Operator untuk di lakukan pencetakan berkas; 7. Setelah dicetak, dokumen diserahkan kepada pemohon. | |
| 3. | Jangka Waktu Penyelesaian | - 10 menit. Setelah persyaratan dinyatakan lengkap oleh petugas pelayanan dan tidak terjadi gangguan jaringan komunikasi data dan atau sarana dan prasarana yang dibutuhkan untuk penyelesaian dokumen. | |
| 4. | Biaya Pelayanan | Gratis | |
| 5. | Produk Layanan | KIA | |
| 6. | Pengelolaan Pengaduan | <p>a. Pengaduan langsung:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Pengaduan; 2. Alamat : Jalan Pasengrahan, Jorong Sungai Kilangan, Nagari Sungai Dareh, Kecamatan Pulau Punjung. 3. Petugas khusus : Pejabat Pengelola Pengaduan Publik dan/atau Personel yang ditetapkan sebagai petugas pengelola pengaduan publik; <p>b. Pengaduan online :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. email : capildharmasraya@gmail.com 2. Nomor Kontak Whatsapp : 0822 8815 7965 3. Website: https://disdukcapil.dharmasrayakab.go.id 4. Media Sosial : <ul style="list-style-type: none"> - Facebook : Dukcapil Dharmasraya - Twitter : @capildharmasraya - Instagram : capildharmasraya - tik tok : capildharmasraya 5. Lain-lain : <ul style="list-style-type: none"> - Survey Kepuasan Masyarakat (SKM); 6. Petugas khusus : Pejabat Pengelola Pengaduan Publik dan/atau Personel yang ditetapkan sebagai petugas pengelola pengaduan publik; | |

B. Komponen Standar Pelayanan terkait dengan pelayanan (Manufacturing)

| 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 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2011 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 5. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 6. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik; 7. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran penduduk dan Pencatatan Sipil; 8. Keputusan Presiden Nomor 88 Tahun 2004 tentang Pengelolaan Informasi Kependudukan; 9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2014 tentang Survei Kepuasan Masyarakat; 10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik; 11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pengelola Pengaduan; 12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Adminduk; 13. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Adminduk Secara Daring; |

| No | Komponen | Uraian |
|----|---|--|
| | | 14. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 53 Tahun 2019 tentang Pelaporan Penyelenggaraan Adminduk; 15. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 95 Tahun 2019 tentang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan; 16. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksana Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil |
| 2. | Sarana dan Prasarana dan/atau fasilitas | 1. Parkir; 2. CCTV; 3. Layar Nomor Antrian, diarahkan ke loket yang dituju, dipandu melalui pengeras suara dan dibagi setiap jenis layanan; 4. Papan Informasi Standar Pelayanan; 5. Ruang/tempat layanan informasi; 6. Front Office; 7. loket pengambilan nomor antrian ; 8. loket loket pemeriksaan berkas; 9. loket pengolahan berkas; 10. Loket khusus lansia, disabilitas dan ibu hamil; 11. Loket Perekaman KTP el 12. Loket cetak KTP el dan KIA; 13. ruang/tempat layanan konsultasi/pengaduan; 14. Front Office indoor yang ber AC; 15. Televisi; 16. ruang tamu; 17. ruang laktasi; 18. wastafel; 19. toiletres (sabun, tissue); 20. Handsanitizer; |

| No | Komponen | Uraian |
|----|----------------------------------|--|
| | | 21. Stiker yang dipasang untuk menjaga jarak berdiri dan tempat duduk 22. wifi gratis; 23. air Minum; 24. kursi roda; 25. toilet terpisah antara laki-laki dan wanita; 26. Step lobby/ramp bagi pengguna kursi roda 27. Toilet khusus 28. bahan bacaan/literasi Dukcapil; 29. ruang bermain anak indoor; 30. smoking area. |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | 1. Kualifikasi pendidikan : minimal SMA 2. Menguasai Aplikasi SIAK; 3. Menguasai tata bahasa yang baik; 4. Memahami peraturan Perundang-Undangan. 5. Disiplin, profesional, tanggung jawab, jujur, kerjasama, prakarsa/Inisiatif, loyal terhadap atasan. |
| 4. | Pengawas Internal | 1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang 2. Pengawasan oleh SPI |
| 5. | Jumlah pelaksana | Seluruh personel |
| 6. | Jaminan pelayanan | 1. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, 2. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun. 3. Sebagai upaya peningkatan kepuasan masyarakat salah satu kegiatan yang dilaksanakan dengan memberikan kompensasi kepada pelanggan apabila suatu kesalahan atau keterlambatan yang telah dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan. |
| 7. | Jaminan keamanan dan keselamatan | Jaminan keamanan dan keselamatan kepada pelanggan dengan memberikan sarana dan prasarana yang cukup memadai mulai dari gedung dan fasilitas pendukung, termasuk keamanannya dengan petugas keamanan, ruang pelayanan dan petugas parkir, sehingga akan memberikan rasa aman. |
| 8. | Evaluasi kinerja pelaksana | Dilaksanakan monitoring dan evaluasi kinerja minimal 1 (satu) bulan sekali. |

32. STANDAR PELAYANAN PENERBITAN KARTU IDENTITAS ANAK (KIA) ORANG ASING

A. Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery)

| No | Komponen | Uraian | Ket |
|----|---------------------------|--|-----|
| 1. | Persyaratan | Penerbitan KIA untuk anak kurang dari 5 tahun: 1. Formulir F-1.02 2. Fotocopy Paspor dan KITAP; 3. Nomor Handphone Pemohon; dan 4. E-mail Pemohon. Penerbitan KIA untuk anak usia 5 s/d 17 tahun kurang satu hari: 1. Formulir F-1.02 2. Fotocopy Paspor dan ITAP; 3. Nomor Handphone Pemohon; dan 4. Pas foto (atau file foto anak) berwarna ukuran 3x4 sebanyak 1 (satu) lembar | |
| 2. | Prosedur | 1. Pengurusan dilakukan sendiri oleh penduduk yang namanya ada dalam Kartu Keluarga kecuali bagi yang uzur, sakit, cacat fisik/mental dan alasan penting lainnya dengan disertai surat kuasa; 2. Pemohon mendatangi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil/Unit Pelayanan di kecamatan; 3. Pemohon membawa dokumen persyaratan; 4. Pemohon mengambil nomor Antrian pencetakan KIA pada loket informasi, untuk lansia/ibu menyusui/disabilitas dilayani dengan nomor Antrian dan loket khusus; 5. Petugas melakukan verifikasi berkas pengajuan dari pemohon untuk diteliti, jika kurang lengkap maka akan dikembalikan kepada pemohon, untuk dilengkapi sesuai dengan alasan penolakan. 6. Setelah berkas dinyatakan lengkap maka petugas menerbitkan nomor antrian dan proses selanjutnya akan diteruskan kepada Operator untuk di lakukan pencetakan berkas; 7. Setelah dicetak, dokumen diserahkan kepada pemohon. | |
| 3. | Jangka Waktu Penyelesaian | - 10 menit. Setelah persyaratan dinyatakan lengkap oleh petugas pelayanan dan tidak terjadi gangguan jaringan komunikasi data dan atau sarana dan prasarana yang dibutuhkan untuk penyelesaian dokumen. | |

| No | Komponen | Uraian | Ket |
|----|-----------------------|--|-----|
| 4. | Biaya Pelayanan | Gratis | |
| 5. | Produk Layanan | KIA | |
| 6. | Pengelolaan Pengaduan | <p>a. Pengaduan langsung:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Pengaduan; 2. Alamat : Jalan Pasengrahan, Jorong Sungai Kilangan, Nagari Sungai Dareh, Kecamatan Pulau Punjung. 3. Petugas khusus : Pejabat Pengelola Pengaduan Publik dan/atau Personel yang ditetapkan sebagai petugas pengelola pengaduan publik; <p>b. Pengaduan online :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. email : capildharmasraya@gmail.com 2. Nomor Kontak Whatsapp : 0822 8815 7965 3. Website: https://disdukcapil.dharmasrayakab.go.id 4. Media Sosial : <ul style="list-style-type: none"> - Facebook : Dukcapil Dharmasraya - Twitter : @capildharmasraya - Instagram : capildharmasraya - tik tok : capildharmasraya 5. Lain-lain : <ul style="list-style-type: none"> - Survey Kepuasan Masyarakat (SKM); 6. Petugas khusus : Pejabat Pengelola Pengaduan Publik dan/atau Personel yang ditetapkan sebagai petugas pengelola pengaduan publik; | |

B. Komponen Standar Pelayanan terkait dengan pelayanan (Manufacturing)

| 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 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2011 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 5. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 6. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik; 7. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran penduduk dan Pencatatan Sipil; 8. Keputusan Presiden Nomor 88 Tahun 2004 tentang Pengelolaan Informasi Kependudukan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 No. 119) 9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2014 tentang Survei Kepuasan Masyarakat; 10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik; 11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pengelola Pengaduan; |

| No | Komponen | Uraian |
|----|---|---|
| | | <p>12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Adminduk;</p> <p>13. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Adminduk Secara Daring;</p> <p>14. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 53 Tahun 2019 tentang Pelaporan Penyelenggaraan Adminduk;</p> <p>15. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 95 Tahun 2019 tentang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan;</p> <p>16. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksana Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil.</p> |
| 2. | Sarana dan Prasarana dan/atau fasilitas | <ol style="list-style-type: none"> 1. Parkir; 2. CCTV; 3. Layar Nomor Antrian, diarahkan ke loket yang dituju, dipandu melalui pengeras suara dan dibagi setiap jenis layanan; 4. Papan Informasi Standar Pelayanan; 5. Ruang/tempat layanan informasi; 6. Front Office; 7. loket pengambilan nomor antrian ; 8. loket loket pemeriksaan berkas; 9. loket pengolahan berkas; 10. Loket khusus lansia, disabilitas dan ibu hamil; 11. Loket Perekaman KTP el 12. Loket cetak KTP el dan KIA; 13. ruang/tempat layanan konsultasi/pengaduan; 14. Front Office indoor yang ber AC; 15. Televisi; 16. ruang tamu; 17. ruang laktasi; |

| No | Komponen | Uraian |
|----|----------------------|--|
| | | 18. wastafel; 19. toiletres (sabun, tissue); 20. Handsanitizer; 21. Stiker yang dipasang untuk menjaga jarak berdiri dan tempat duduk 22. wifi gratis; 23. air Minum; 24. kursi roda; 25. toilet terpisah antara laki-laki dan wanita; 26. Step lobby/ramp bagi pengguna kursi roda 27. Toilet khusus 28. bahan bacaan/literasi Dukcapil; 29. ruang bermain anak indoor; 30. smoking area. |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | 1. Kualifikasi pendidikan : minimal SMA 2. Menguasai Aplikasi SIAK; 3. Menguasai tata bahasa yang baik; 4. Memahami peraturan Perundang-Undangan. 5. Disiplin, profesional, tanggung jawab, jujur, kerjasama, prakarsa/Inisiatif, loyal terhadap atasan. |
| 4. | Pengawas Internal | 1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang 2. Pengawasan oleh SPI |
| 5. | Jumlah pelaksana | Seluruh personel |
| 6. | Jaminan pelayanan | 1. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, 2. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun. 3. Sebagai upaya peningkatan kepuasan masyarakat salah satu kegiatan yang dilaksanakan dengan memberikan kompensasi kepada pelanggan apabila suatu kesalahan atau keterlambatan yang telah dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan. |

| No | Komponen | Uraian |
|-----------|----------------------------------|--|
| 7. | Jaminan keamanan dan keselamatan | Jaminan keamanan dan keselamatan kepada pelanggan dengan memberikan sarana dan prasarana yang cukup memadai mulai dari gedung dan fasilitas pendukung, termasuk keamanannya dengan petugas keamanan, ruang pelayanan dan petugas parkir, sehingga akan memberikan rasa aman. |
| 8. | Evaluasi kinerja pelaksana | Dilaksanakan monitoring dan evaluasi kinerja minimal 1 (satu) bulan sekali. |

33. STANDAR PELAYANAN PENERBITAN KARTU IDENTITAS ANAK (KIA) KARENA HILANG ATAU RUSAK

A. Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery)

| No | Komponen | Uraian | Ket |
|----|---------------------------|---|-----|
| 1. | Persyaratan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Formulir F-1.02 2. Foto Copi Kutipan Akta Kelahiran 3. Surat Keterangan Hilang dari Kepolisian atau KIA rusak 4. Nomor Handphone Pemohon; dan 5. E-mail Pemohon. | |
| 2. | Prosedur | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengurusan dilakukan sendiri oleh penduduk yang namanya ada dalam Kartu Keluarga kecuali bagi yang uzur, sakit, cacat fisik/mental dan alasan penting lainnya dengan disertai surat kuasa; 2. Pemohon mendatangi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil/Unit Pelayanan di kecamatan; 3. Pemohon membawa dokumen persyaratan; 4. Pemohon mengambil nomor Antrian pencetakan KIA pada loket informasi, untuk lansia/ibu menyusui/disabilitas dilayani dengan nomor Antrian dan loket khusus; 5. Petugas melakukan verifikasi berkas pengajuan dari pemohon untuk diteliti, jika kurang lengkap maka akan dikembalikan kepada pemohon, untuk dilengkapi sesuai dengan alasan penolakan. 6. Setelah berkas dinyatakan lengkap maka petugas menerbitkan nomor antrian dan proses selanjutnya akan diteruskan kepada Operator untuk di lakukan pencetakan berkas; 7. Setelah dicetak, dokumen diserahkan kepada pemohon. Data juga akan terkirim ke Identitas Kependudukan Digital. | |
| 3. | Jangka Waktu Penyelesaian | - 10 menit. Setelah persyaratan dinyatakan lengkap oleh petugas pelayanan dan tidak terjadi gangguan jaringan komunikasi data dan atau sarana dan prasarana yang dibutuhkan untuk penyelesaian dokumen. | |
| 4. | Biaya Pelayanan | Gratis | |
| 5. | Produk Layanan | KIA | |

| No | Komponen | Uraian | Ket |
|----|-----------------------|---|-----|
| 6. | Pengelolaan Pengaduan | <p>a. Pengaduan langsung:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Pengaduan; 2. Alamat : Jalan Pasengrahan, Jorong Sungai Kilangan, Nagari Sungai Dareh, Kecamatan Pulau Punjung. 3. Petugas khusus : Pejabat Pengelola Pengaduan Publik dan/atau Personel yang ditetapkan sebagai petugas pengelola pengaduan publik;. <p>b. Pengaduan online :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. email : capildharmasraya@gmail.com 2. Nomor Kontak Whatsapp : 0822 8815 7965 3. Website: https://disdukcapil.dharmasrayakab.go.id 4. Media Sosial : <ul style="list-style-type: none"> - Facebook : Dukcapil Dharmasraya - Twitter : @capildharmasraya - Instagram : capildharmasraya - tik tok : capildharmasraya 5. Lain-lain : <ul style="list-style-type: none"> - Survey Kepuasan Masyarakat (SKM); 6. Petugas khusus : Pejabat Pengelola Pengaduan Publik dan/atau Personel yang ditetapkan sebagai petugas pengelola pengaduan publik; | |

B. Komponen Standar Pelayanan terkait dengan pelayanan (Manufacturing)

| 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 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2011 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 5. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 6. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik; 7. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran penduduk dan Pencatatan Sipil; 8. Keputusan Presiden Nomor 88 Tahun 2004 tentang Pengelolaan Informasi Kependudukan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 No. 119) 9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2014 tentang Survei Kepuasan Masyarakat; 10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik; 11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pengelola Pengaduan; 12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Adminduk; 13. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Adminduk Secara Daring; |

| No | Komponen | Uraian |
|----|---|--|
| | | 14. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 53 Tahun 2019 tentang Pelaporan Penyelenggaraan Adminduk; 15. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 95 Tahun 2019 tentang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan; 16. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksana Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil |
| 2. | Sarana dan Prasarana dan/atau fasilitas | 1. Parkir; 2. CCTV; 3. Layar Nomor Antrian, diarahkan ke loket yang dituju, dipandu melalui pengeras suara dan dibagi setiap jenis layanan; 4. Papan Informasi Standar Pelayanan; 5. Ruang/tempat layanan informasi; 6. Front Office; 7. loket pengambilan nomor antrian ; 8. loket loket pemeriksaan berkas; 9. loket pengolahan berkas; 10. Loket khusus lansia, disabilitas dan ibu hamil; 11. Loket Perekaman KTP el 12. Loket cetak KTP el dan KIA; 13. ruang/tempat layanan konsultasi/pengaduan; 14. Front Office indoor yang ber AC; 15. Televisi; 16. ruang tamu; 17. ruang laktasi; 18. wastafel; 19. toiletres (sabun, tissue); 20. Handsanitizer; |

| No | Komponen | Uraian |
|----|----------------------------------|--|
| | | 21. Stiker yang dipasang untuk menjaga jarak berdiri dan tempat duduk 22. wifi gratis; 23. air Minum; 24. kursi roda; 25. toilet terpisah antara laki-laki dan wanita; 26. Step lobby/ramp bagi pengguna kursi roda 27. Toilet khusus 28. bahan bacaan/literasi Dukcapil; 29. ruang bermain anak indoor; 30. smoking area. |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | 1. Kualifikasi pendidikan : minimal SMA 2. Menguasai Aplikasi SIAK; 3. Menguasai tata bahasa yang baik; 4. Memahami peraturan Perundang-Undangan. 5. Disiplin, profesional, tanggung jawab, jujur, kerjasama, prakarsa/Inisiatif, loyal terhadap atasan. |
| 4. | Pengawas Internal | 1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang 2. Pengawasan oleh SPI |
| 5. | Jumlah pelaksana | Seluruh personel |
| 6. | Jaminan pelayanan | 1. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, 2. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun. 3. Sebagai upaya peningkatan kepuasan masyarakat salah satu kegiatan yang dilaksanakan dengan memberikan kompensasi kepada pelanggan apabila suatu kesalahan atau keterlambatan yang telah dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan. |
| 7. | Jaminan keamanan dan keselamatan | Jaminan keamanan dan keselamatan kepada pelanggan dengan memberikan sarana dan prasarana yang cukup memadai mulai dari gedung dan fasilitas pendukung, termasuk keamanannya dengan petugas keamanan, ruang pelayanan dan petugas parkir, sehingga akan memberikan rasa aman. |
| 8. | Evaluasi kinerja pelaksana | Dilaksanakan monitoring dan evaluasi kinerja minimal 1 (satu) bulan sekali. |

34. STANDAR PELAYANAN PERPINDAHAN PENDUDUK WNI DALAM KABUPATEN DHARMASRAYA

A. Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery)

| No | Komponen | Uraian | Ket |
|----|-------------|--|-----|
| 1. | Persyaratan | <ol style="list-style-type: none">1. Formulir F-1.032. Foto Copi Kartu Keluarga;3. Surat pernyataan bersedia menerima dari pemilik rumah (jika penduduk menumpang kartu keluarga pada pemilik kontrakan, kos atau menyewa rumah);4. Nomor Handphone Pemohon; dan5. E-mail Pemohon. | |
| 2. | Prosedur | <ol style="list-style-type: none">1. Pengurusan dilakukan sendiri oleh penduduk yang namanya ada dalam Kartu Keluarga kecuali bagi yang uzur, sakit, cacat fisik/mental dan alasan penting lainnya dengan disertai surat kuasa;2. Pemohon mendatangi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil/Unit Pelayanan di kecamatan/kios pelayanan adminduk atau mengakses web http://app.disdukcapil.sumbarprov.go.id:82/layanan/;3. Pemohon membawa Fotocopi persyaratan atau scan/foto berkas persyaratan asli jika mengakses website pelayanan;4. Apabila Kepala Keluarga dan seluruh anggota keluarga pindah, maka Dinas menerbitkan kartu keluarga dengan nomor kartu keluarga tetap;5. Dalam hal Kepala Keluarga tidak pindah, maka Dinas menerbitkan kartu keluarga dengan nomor kartu keluarga tetap;6. Dalam hal kepala keluarga pindah namun anggota keluarga tidak pindah, maka Dinas menerbitkan kartu keluarga dengan nomor kartu keluarga baru;7. Dalam hal anggota keluarga yang tidak pindah belum memenuhi syarat menjadi Kepala Keluarga maka ditumpangkan ke Kartu Keluarga lain dengan disertai Surat pernyataan bersedia menerima;8. Petugas melakukan verifikasi berkas pengajuan dari pemohon untuk diteliti, jika kurang lengkap maka akan dikembalikan kepada pemohon, untuk dilengkapi sesuai dengan alasan penolakan; | |

| No | Komponen | Uraian | Ket |
|----|---------------------------|--|-----|
| | | 9. Setelah berkas dinyatakan lengkap maka petugas menerbitkan nomor antrian dan proses selanjutnya akan diteruskan kepada Operator untuk di lakukan pencetakan berkas; 10. Setelah dicetak, dokumen diserahkan kepada pemohon. Berkas juga akan terkirim ke E-mail pemohon agar masyarakat juga bisa cetak sendiri dirumah menggunakan kertas HVS A4 80 gram atau meminta bantuan ke kios pelayanan adminduk tingkat nagari terdekat. | |
| 3. | Jangka Waktu Penyelesaian | - 10 menit. Setelah persyaratan dinyatakan lengkap oleh petugas pelayanan dan tidak terjadi gangguan jaringan komunikasi data dan atau sarana dan prasarana yang dibutuhkan untuk penyelesaian dokumen. | |
| 4. | Biaya Pelayanan | Gratis | |
| 5. | Produk Layanan | Surat Keterangan Pindah WNI (SKPWNI) dan/atau Kartu Keluarga | |
| 6. | Pengelolaan Pengaduan | <p>a. Pengaduan langsung:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Pengaduan; 2. Alamat : Jalan Pasengrahan, Jorong Sungai Kilangan, Nagari Sungai Dareh, Kecamatan Pulau Punjung. 3. Petugas khusus : Pejabat Pengelola Pengaduan Publik dan/atau Personel yang ditetapkan sebagai petugas pengelola pengaduan publik; <p>b. Pengaduan online :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. email : capildharmasraya@gmail.com 2. Nomor Kontak Whatsapp : 0822 8815 7965 3. Website: https://disdukcapil.dharmasrayakab.go.id 4. Media Sosial : <ul style="list-style-type: none"> - Facebook : Dukcapil Dharmasraya - Twitter : @capildharmasraya - Instagram : capildharmasraya - tik tok : capildharmasraya 5. Lain-lain : <ul style="list-style-type: none"> - Survey Kepuasan Masyarakat (SKM); | |

| No | Komponen | Uraian | Ket |
|----|----------|--|-----|
| | | 6. Petugas khusus : Pejabat Pengelola Pengaduan Publik dan/atau Personel yang ditetapkan sebagai petugas pengelola pengaduan publik; | |

B. Komponen Standar Pelayanan terkait dengan pelayanan (Manufacturing)

| 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 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2011 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 5. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 6. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik; 7. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran penduduk dan Pencatatan Sipil; 8. Keputusan Presiden Nomor 88 Tahun 2004 tentang Pengelolaan Informasi Kependudukan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 No. 119) 9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2014 tentang Survei Kepuasan Masyarakat; 10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik; |

| No | Komponen | Uraian |
|----|---|--|
| | | <ul style="list-style-type: none"> 11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pengelola Pengaduan; 12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Adminduk; 13. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Adminduk Secara Daring; 14. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 53 Tahun 2019 tentang Pelaporan Penyelenggaraan Adminduk; 15. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 95 Tahun 2019 tentang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan; 16. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksana Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil |
| 2. | Sarana dan Prasarana dan/atau fasilitas | <ul style="list-style-type: none"> 1. Parkir; 2. CCTV; 3. Layar Nomor Antrian, diarahkan ke loket yang dituju, dipandu melalui pengeras suara dan dibagi setiap jenis layanan; 4. Papan Informasi Standar Pelayanan; 5. Ruang/tempat layanan informasi; 6. Front Office; 7. loket pengambilan nomor antrian ; 8. loket loket pemeriksaan berkas; 9. loket pengolahan berkas; 10. Loket khusus lansia, disabilitas dan ibu hamil; 11. Loket Perekaman KTP el 12. Loket cetak KTP el dan KIA; 13. ruang/tempat layanan konsultasi/pengaduan; 14. Front Office indoor yang ber AC; 15. Televisi; |

| No | Komponen | Uraian |
|----|----------------------|---|
| | | 16. ruang tamu; 17. ruang laktasi; 18. wastafel; 19. toiletres (sabun, tissue); 20. Handsanitizer; 21. Stiker yang dipasang untuk menjaga jarak berdiri dan tempat duduk 22. wifi gratis; 23. air Minum; 24. kursi roda; 25. toilet terpisah antara laki-laki dan wanita; 26. Step lobby/ramp bagi pengguna kursi roda 27. Toilet khusus 28. bahan bacaan/literasi Dukcapil; 29. ruang bermain anak indoor; 30. smoking area. |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | 1. Kualifikasi pendidikan : minimal SMA 2. Menguasai Aplikasi SIAK; 3. Menguasai tata bahasa yang baik; 4. Memahami peraturan perundang-undangan. 5. Disiplin, profesional, tanggung jawab, jujur, kerjasama, prakarsa/Inisiatif, loyal terhadap atasan. |
| 4. | Pengawas Internal | 1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang 2. Pengawasan oleh SPI |
| 5. | Jumlah pelaksana | Seluruh personel |
| 6. | Jaminan pelayanan | 1. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, 2. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun. 3. Sebagai upaya peningkatan kepuasan masyarakat salah satu kegiatan yang dilaksanakan dengan memberikan kompensasi kepada pelanggan apabila suatu kesalahan atau keterlambatan yang telah dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan. |

| No | Komponen | Uraian |
|-----------|----------------------------------|--|
| 7. | Jaminan keamanan dan keselamatan | Jaminan keamanan dan keselamatan kepada pelanggan dengan memberikan sarana dan prasarana yang cukup memadai mulai dari gedung dan fasilitas pendukung, termasuk keamanannya dengan petugas keamanan, ruang pelayanan dan petugas parkir, sehingga akan memberikan rasa aman. |
| 8. | Evaluasi kinerja pelaksana | Dilaksanakan monitoring dan evaluasi kinerja minimal 1 (satu) bulan sekali. |

35. STANDAR PELAYANAN PERPINDAHAN PENDUDUK WNI KELUAR KABUPATEN DHARMASRAYA

A. Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery)

| No | Komponen | Uraian | Ket |
|----|-------------|--|-----|
| 1. | Persyaratan | <ol style="list-style-type: none">1. Formulir F-1.032. Foto Copi Kartu Keluarga;3. Surat pernyataan bersedia menerima dari pemilik rumah (jika penduduk menumpang KARTU KELUARGA pada pemilik kontrakan, kos atau menyewa rumah);4. Nomor Handphone Pemohon; dan5. E-mail Pemohon. | |
| 2. | Prosedur | <ol style="list-style-type: none">1. Pengurusan dilakukan sendiri oleh penduduk yang namanya ada dalam Kartu Keluarga kecuali bagi yang uzur, sakit, cacat fisik/mental dan alasan penting lainnya dengan disertai surat kuasa;2. Pemohon mendatangi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil/Unit Pelayanan di kecamatan/kios pelayanan adminduk atau mengakses web <i>http://app.disdukcapil.sumbarprov.go.id:82/layanan/</i>;3. Pemohon membawa Fotocopi persyaratan atau scan/foto berkas persyaratan asli jika mengakses website pelayanan;4. Dalam hal Kepala Keluarga tidak pindah, maka Dinas menerbitkan KARTU KELUARGA dengan nomor KARTU KELUARGA tetap;5. Dalam hal Kepala Keluarga pindah namun anggota keluarga tidak pindah, maka Dinas menerbitkan KARTU KELUARGA dengan nomor KARTU KELUARGA baru;6. Dalam hal anggota keluarga yang tidak pindah belum memenuhi syarat menjadi Kepala Keluarga maka ditumpangkan ke Kartu Keluarga lain dengan disertai Surat pernyataan bersedia menjadi wali;7. Petugas melakukan verifikasi berkas pengajuan dari pemohon untuk diteliti, jika kurang lengkap maka akan dikembalikan kepada pemohon, untuk dilengkapi sesuai dengan alasan penolakan; | |

| No | Komponen | Uraian | Ket |
|----|---------------------------|--|-----|
| | | 8. Setelah berkas dinyatakan lengkap maka petugas menerbitkan nomor antrian dan proses selanjutnya akan diteruskan kepada Operator untuk di lakukan pencetakan berkas; 9. Setelah dicetak, dokumen diserahkan kepada pemohon. Berkas juga akan terkirim ke E-mail pemohon agar masyarakat juga bisa cetak sendiri dirumah menggunakan kertas HVS A4 80 gram atau meminta bantuan ke kios pelayanan adminduk tingkat nagari terdekat. 10. Dinas tidak menarik KTP-el dan/atau KIA penduduk yang pindah, karena dokumen tersebut ditarik di daerah tujuan. | |
| 3. | Jangka Waktu Penyelesaian | - 10 menit. Setelah persyaratan dinyatakan lengkap oleh petugas pelayanan dan tidak terjadi gangguan jaringan komunikasi data dan atau sarana dan prasarana yang dibutuhkan untuk penyelesaian dokumen. | |
| 4. | Biaya Pelayanan | Gratis | |
| 5. | Produk Layanan | SKPWNI | |
| 6. | Pengelolaan Pengaduan | <p>a. Pengaduan langsung:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Pengaduan; 2. Alamat : Jalan Pasengrahan, Jorong Sungai Kilangan, Nagari Sungai Dareh, Kecamatan Pulau Punjung. 3. Petugas khusus : Pejabat Pengelola Pengaduan Publik dan/atau Personel yang ditetapkan sebagai petugas pengelola pengaduan publik;. <p>b. Pengaduan online :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. email : capildharmasraya@gmail.com 2. Nomor Kontak Whatsapp : 0822 8815 7965 3. Website: https://disdukcakil.dharmasrayakab.go.id 4. Media Sosial : <ul style="list-style-type: none"> - Facebook : Dukcapil Dharmasraya - Twitter : @capildharmasraya - Instagram : capildharmasraya - tik tok : capildharmasraya | |

| No | Komponen | Uraian | Ket |
|----|----------|--|-----|
| | | 5. Lain-lain : - Survey Kepuasan Masyarakat (SKM); 6. Petugas khusus : Pejabat Pengelola Pengaduan Publik dan/atau Personel yang ditetapkan sebagai petugas pengelola pengaduan publik; | |

B. Komponen Standar Pelayanan terkait dengan pelayanan (Manufacturing)

| No | Komponen | Uraian |
|----|-------------|---|
| 1. | Dasar Hukum | 1. 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; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2011 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 5. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 6. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik; 7. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran penduduk dan Pencatatan Sipil; 8. Keputusan Presiden Nomor 88 Tahun 2004 tentang Pengelolaan Informasi Kependudukan; 9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2014 tentang Survei Kepuasan Masyarakat; |

| No | Komponen | Uraian |
|----|---|--|
| | | <p>10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik;</p> <p>11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pengelola Pengaduan;</p> <p>12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Adminduk;</p> <p>13. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Adminduk Secara Daring;</p> <p>14. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 53 Tahun 2019 tentang Pelaporan Penyelenggaraan Adminduk;</p> <p>15. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 95 Tahun 2019 tentang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan;</p> <p>16. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksana Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil</p> |
| 2. | Sarana dan Prasarana dan/atau fasilitas | <ol style="list-style-type: none"> 1. Parkir; 2. CCTV; 3. Layar Nomor Antrian, diarahkan ke loket yang dituju, dipandu melalui pengeras suara dan dibagi setiap jenis layanan; 4. Papan Informasi Standar Pelayanan; 5. Ruang/tempat layanan informasi; 6. Front Office; 7. loket pengambilan nomor antrian ; 8. loket loket pemeriksaan berkas; 9. loket pengolahan berkas; 10. Loket khusus lansia, disabilitas dan ibu hamil; 11. Loket Perekaman KTP el 12. Loket cetak KTP el dan KIA; 13. ruang/tempat layanan konsultasi/pengaduan; |

| No | Komponen | Uraian |
|----|----------------------|--|
| | | 14. Front Office indoor yang ber AC; 15. Televisi; 16. ruang tamu; 17. ruang laktasi; 18. wastafel; 19. toiletres (sabun, tissue); 20. Handsanitizer; 21. Stiker yang dipasang untuk menjaga jarak berdiri dan tempat duduk 22. wifi gratis; 23. air Minum; 24. kursi roda; 25. toilet terpisah antara laki-laki dan wanita; 26. Step lobby/ramp bagi pengguna kursi roda 27. Toilet khusus 28. bahan bacaan/literasi Dukcapil; 29. ruang bermain anak indoor; 30. smoking area. |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | 1. Kualifikasi pendidikan : minimal SMA 2. Menguasai Aplikasi SIAK; 3. Menguasai tata bahasa yang baik; 4. Memahami peraturan perundang-undangan. 5. Disiplin, profesional, tanggung jawab, jujur, kerjasama, prakarsa/Inisiatif, loyal terhadap atasan. |
| 4. | Pengawas Internal | 1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang 2. Pengawasan oleh SPI |
| 5. | Jumlah pelaksana | Seluruh personel |
| 6. | Jaminan pelayanan | 1. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, 2. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun. 3. Sebagai upaya peningkatan kepuasan masyarakat salah satu kegiatan yang dilaksanakan dengan |

| No | Komponen | Uraian |
|----|----------------------------------|--|
| | | memberikan kompensasi kepada pelanggan apabila suatu kesalahan atau keterlambatan yang telah dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan. |
| 7. | Jaminan keamanan dan keselamatan | Jaminan keamanan dan keselamatan kepada pelanggan dengan memberikan sarana dan prasarana yang cukup memadai mulai dari gedung dan fasilitas pendukung, termasuk keamanannya dengan petugas keamanan, ruang pelayanan dan petugas parkir, sehingga akan memberikan rasa aman. |
| 8. | Evaluasi kinerja pelaksana | Dilaksanakan monitoring dan evaluasi kinerja minimal 1 (satu) bulan sekali. |

36. STANDAR PELAYANAN PINDAH DATANG WNI KE KABUPATEN DHARMASRAYA

A. Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery)

| No | Komponen | Uraian | Ket |
|----|-------------|--|-----|
| 1. | Persyaratan | <ol style="list-style-type: none">1. Surat Keterangan Pindah WNI (SKPWNI);2. Surat pernyataan bersedia menerima dari pemilik rumah (jika penduduk menumpang Kartu Keluarga pada pemilik kontrakan, kos atau menyewa rumah);3. KTP-el dan/atau KIA daerah asal;4. Nomor Handphone Pemohon; dan5. e-mail Pemohon.6. Persyaratan tambahan bagi WNI yang secara faktual sudah berada di Kabupaten Dharmasraya dan belum mempunyai SKPWNI, maka Dinas dapat membantu komunikasi melalui dengan media elektronik asal dilengkapi dengan :<ol style="list-style-type: none">a. Mengisi F-1.03;b. Foto Copi Kartu Keluarga;c. Surat permohonan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dari daerah asal. | |
| 2. | Prosedur | <ol style="list-style-type: none">1. Pengurusan dilakukan sendiri oleh penduduk yang namanya ada dalam Kartu Keluarga kecuali bagi yang uzur, sakit, cacat fisik/mental dan alasan penting lainnya dengan disertai surat kuasa;2. Pemohon mendatangi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil/Unit Pelayanan di kecamatan/kios pelayanan adminduk3. Pemohon membawa Fotocopi persyaratan untuk dilakukan verifikasi;4. Petugas melakukan verifikasi berkas pengajuan dari pemohon untuk diteliti, jika kurang lengkap maka akan dikembalikan kepada pemohon, untuk dilengkapi sesuai dengan alasan penolakan.5. Bagi masyarakat yang memproses SKPWNI dengan bantuan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil ke daerah asal, maka prosesnya menunggu persetujuan dari daerah asal dengan kata lain, proses dan waktunya tak dapat ditargetkan;6. Setelah berkas dinyatakan lengkap maka petugas menerbitkan nomor antrian dan proses selanjutnya akan diteruskan kepada Operator untuk di lakukan pencetakan berkas; | |

| No | Komponen | Uraian | Ket |
|----|---------------------------|--|-----|
| | | 7. Setelah dicetak, dokumen diserahkan kepada pemohon. Berkas juga akan terkirim ke e-mail pemohon agar masyarakat juga bisa cetak sendiri dirumah menggunakan kertas HVS A4 80 gram atau meminta bantuan ke kios pelayanan adminduk tingkat nagari terdekat. | |
| 3. | Jangka Waktu Penyelesaian | - 10 menit. Setelah persyaratan dinyatakan lengkap oleh petugas pelayanan dan tidak terjadi gangguan jaringan komunikasi data dan atau sarana dan prasarana yang dibutuhkan untuk penyelesaian dokumen. | |
| 4. | Biaya Pelayanan | Gratis | |
| 5. | Produk Layanan | Kartu Keluarga | |
| 6. | Pengelolaan Pengaduan | <p>a. Pengaduan langsung:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Pengaduan; 2. Alamat : Jalan Pasengrahan, Jorong Sungai Kilangan, Nagari Sungai Dareh, Kecamatan Pulau Punjung. 3. Petugas khusus : Pejabat Pengelola Pengaduan Publik dan/atau Personel yang ditetapkan sebagai petugas pengelola pengaduan publik; <p>b. Pengaduan online :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. email : capildharmasraya@gmail.com 2. Nomor Kontak Whatsapp : 0822 8815 7965 3. Website: https://disdukcapil.dharmasrayakab.go.id 4. Media Sosial : <ul style="list-style-type: none"> - Facebook : Dukcapil Dharmasraya - Twitter : @capildharmasraya - Instagram : capildharmasraya - tik tok : capildharmasraya 5. Lain-lain : <ul style="list-style-type: none"> - Survey Kepuasan Masyarakat (SKM); 6. Petugas khusus : Pejabat Pengelola Pengaduan Publik dan/atau Personel yang ditetapkan sebagai petugas pengelola pengaduan publik; | |

B. Komponen Standar Pelayanan terkait dengan pelayanan (Manufacturing)

| 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 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2011 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 5. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 6. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik; 7. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran penduduk dan Pencatatan Sipil; 8. Keputusan Presiden Nomor 88 Tahun 2004 tentang Pengelolaan Informasi Kependudukan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 No. 119) 9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2014 tentang Survei Kepuasan Masyarakat; 10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik; 11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pengelola Pengaduan; 12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Adminduk; 13. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Adminduk Secara Daring; |

| No | Komponen | Uraian |
|----|---|--|
| | | 14. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 53 Tahun 2019 tentang Pelaporan Penyelenggaraan Adminduk; 15. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 95 Tahun 2019 tentang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan; 16. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksana Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil |
| 2. | Sarana dan Prasarana dan/atau fasilitas | 1. Parkir; 2. CCTV; 3. Layar Nomor Antrian, diarahkan ke loket yang dituju, dipandu melalui pengeras suara dan dibagi setiap jenis layanan; 4. Papan Informasi Standar Pelayanan; 5. Ruang/tempat layanan informasi; 6. Front Office; 7. loket pengambilan nomor antrian ; 8. loket loket pemeriksaan berkas; 9. loket pengolahan berkas; 10. Loket khusus lansia, disabilitas dan ibu hamil; 11. Loket Perekaman KTP el 12. Loket cetak KTP el dan KIA; 13. ruang/tempat layanan konsultasi/pengaduan; 14. Front Office indoor yang ber AC; 15. Televisi; 16. ruang tamu; 17. ruang laktasi; 18. wastafel; 19. toiletres (sabun, tissue); 20. Handsanitizer; |

| No | Komponen | Uraian |
|----|----------------------------------|--|
| | | 21. Stiker yang dipasang untuk menjaga jarak berdiri dan tempat duduk 22. wifi gratis; 23. air Minum; 24. kursi roda; 25. toilet terpisah antara laki-laki dan wanita; 26. Step lobby/ramp bagi pengguna kursi roda 27. Toilet khusus 28. bahan bacaan/literasi Dukcapil; 29. ruang bermain anak indoor; 30. smoking area. |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | 1. Kualifikasi pendidikan : minimal SMA 2. Menguasai Aplikasi SIAK; 3. Menguasai tata bahasa yang baik; 4. Memahami peraturan Perundang-Undangan. 5. Disiplin, profesional, tanggung jawab, jujur, kerjasama, prakarsa/Inisiatif, loyal terhadap atasan. |
| 4. | Pengawas Internal | 1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang 2. Pengawasan oleh SPI |
| 5. | Jumlah pelaksana | Seluruh personel |
| 6. | Jaminan pelayanan | 1. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, 2. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun. 3. Sebagai upaya peningkatan kepuasan masyarakat salah satu kegiatan yang dilaksanakan dengan memberikan kompensasi kepada pelanggan apabila suatu kesalahan atau keterlambatan yang telah dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan. |
| 7. | Jaminan keamanan dan keselamatan | Jaminan keamanan dan keselamatan kepada pelanggan dengan memberikan sarana dan prasarana yang cukup memadai mulai dari gedung dan fasilitas pendukung, termasuk keamanannya dengan petugas keamanan, ruang pelayanan dan petugas parkir, sehingga akan memberikan rasa aman. |
| 8. | Evaluasi kinerja pelaksana | Dilaksanakan monitoring dan evaluasi kinerja minimal 1 (satu) bulan sekali. |

37. STANDAR PELAYANAN PERPINDAHAN PENDUDUK ORANG ASING (YANG MEMILIKI IZIN TINGGAL TETAP) DALAM KABUPATEN DHARMASRAYA

A. Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery)

| No | Komponen | Uraian | Ket |
|----|-------------|---|-----|
| 1. | Persyaratan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Formulir F-1.03 2. Foto Copi Kartu Keluarga; 3. Surat pernyataan bersedia menerima dari pemilik rumah (jika OA menumpang KARTU KELUARGA pada pemilik kontrakan, kos atau menyewa rumah); 4. KTP-el dan/atau KIA daerah asal 5. Foto Copi Dokumen Perjalanan; 6. Foto Copi Kartu Izin Tinggal Tetap; 7. Nomor Handphone Pemohon; dan 8. E-mail Pemohon. | |
| 2. | Prosedur | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengurusan dilakukan sendiri oleh penduduk yang namanya ada dalam Kartu Keluarga kecuali bagi yang uzur, sakit, cacat fisik/mental dan alasan penting lainnya dengan disertai surat kuasa; 2. Pemohon mendatangi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil/Unit Pelayanan di kecamatan; 3. Pemohon membawa Fotocopi persyaratan untuk di verifikasi; 4. Petugas melakukan verifikasi berkas pengajuan dari pemohon untuk diteliti, jika kurang lengkap maka akan dikembalikan kepada pemohon, untuk dilengkapi sesuai dengan alasan penolakan. 5. Setelah berkas dinyatakan lengkap maka petugas menerbitkan nomor antrian dan proses selanjutnya akan diteruskan kepada Operator untuk di lakukan pencetakan berkas; 6. Setelah dicetak, dokumen diserahkan kepada pemohon. Berkas juga akan terkirim ke E-mail pemohon agar masyarakat juga bisa cetak sendiri dirumah menggunakan kertas HVS A4 80 gram atau meminta bantuan ke kios pelayanan adminduk tingkat nagari terdekat. | |

| No | Komponen | Uraian | Ket |
|----|---------------------------|--|-----|
| 3. | Jangka Waktu Penyelesaian | - 10 menit. Setelah persyaratan dinyatakan lengkap oleh petugas pelayanan dan tidak terjadi gangguan jaringan komunikasi data dan atau sarana dan prasarana yang dibutuhkan untuk penyelesaian dokumen. | |
| 4. | Biaya Pelayanan | Gratis | |
| 5. | Produk Layanan | Kartu Keluarga, KTP-el dan/atau KIA | |
| 6. | Pengelolaan Pengaduan | <p>a. Pengaduan langsung:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Pengaduan; 2. Alamat : Jalan Pasengrahan, Jorong Sungai Kilangan, Nagari Sungai Dareh, Kecamatan Pulau Punjung. 3. Petugas khusus : Pejabat Pengelola Pengaduan Publik dan/atau Personel yang ditetapkan sebagai petugas pengelola pengaduan publik; <p>b. Pengaduan online :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. email : capildharmasraya@gmail.com 2. Nomor Kontak Whatsapp : 0822 8815 7965 3. Website: https://disdukcapil.dharmasrayakab.go.id 4. Media Sosial : <ul style="list-style-type: none"> - Facebook : Dukcapil Dharmasraya - Twitter : @capildharmasraya - Instagram : capildharmasraya - tik tok : capildharmasraya 5. Lain-lain : <ul style="list-style-type: none"> - Survey Kepuasan Masyarakat (SKM); 6. Petugas khusus : Pejabat Pengelola Pengaduan Publik dan/atau Personel yang ditetapkan sebagai petugas pengelola pengaduan publik; | |

B. Komponen Standar Pelayanan terkait dengan pelayanan (Manufacturing)

| 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 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2011 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 5. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 6. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik; 7. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran penduduk dan Pencatatan Sipil; 8. Keputusan Presiden Nomor 88 Tahun 2004 tentang Pengelolaan Informasi Kependudukan; 9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2014 tentang Survei Kepuasan Masyarakat; 10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik; 11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pengelola Pengaduan; 12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Adminduk; 13. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Adminduk Secara Daring; |

| No | Komponen | Uraian |
|----|---|--|
| | | 14. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 53 Tahun 2019 tentang Pelaporan Penyelenggaraan Adminduk; 15. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 95 Tahun 2019 tentang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan; 16. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksana Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil |
| 2. | Sarana dan Prasarana dan/atau fasilitas | 1. Parkir; 2. CCTV; 3. Layar Nomor Antrian, diarahkan ke loket yang dituju, dipandu melalui pengeras suara dan dibagi setiap jenis layanan; 4. Papan Informasi Standar Pelayanan; 5. Ruang/tempat layanan informasi; 6. Front Office; 7. loket pengambilan nomor antrian ; 8. loket loket pemeriksaan berkas; 9. loket pengolahan berkas; 10. Loket khusus lansia, disabilitas dan ibu hamil; 11. Loket Perekaman KTP el 12. Loket cetak KTP el dan KIA; 13. ruang/tempat layanan konsultasi/pengaduan; 14. Front Office indoor yang ber AC; 15. Televisi; 16. ruang tamu; 17. ruang laktasi; 18. wastafel; 19. toiletres (sabun, tissue); 20. Handsanitizer; |

| No | Komponen | Uraian |
|----|----------------------------------|--|
| | | 21. Stiker yang dipasang untuk menjaga jarak berdiri dan tempat duduk 22. wifi gratis; 23. air Minum; 24. kursi roda; 25. toilet terpisah antara laki-laki dan wanita; 26. Step lobby/ramp bagi pengguna kursi roda 27. Toilet khusus 28. bahan bacaan/literasi Dukcapil; 29. ruang bermain anak indoor; 30. smoking area. |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | 1. Kualifikasi pendidikan : minimal SMA 2. Menguasai Aplikasi SIAK; 3. Menguasai tata bahasa yang baik; 4. Memahami peraturan Perundang-Undangan. 5. Disiplin, profesional, tanggung jawab, jujur, kerjasama, prakarsa/Inisiatif, loyal terhadap atasan. |
| 4. | Pengawas Internal | 1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang 2. Pengawasan oleh SPI |
| 5. | Jumlah pelaksana | Seluruh personel |
| 6. | Jaminan pelayanan | 1. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, 2. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun. 3. Sebagai upaya peningkatan kepuasan masyarakat salah satu kegiatan yang dilaksanakan dengan memberikan kompensasi kepada pelanggan apabila suatu kesalahan atau keterlambatan yang telah dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan. |
| 7. | Jaminan keamanan dan keselamatan | Jaminan keamanan dan keselamatan kepada pelanggan dengan memberikan sarana dan prasarana yang cukup memadai mulai dari gedung dan fasilitas pendukung, termasuk keamanannya dengan petugas keamanan, ruang pelayanan dan petugas parkir, sehingga akan memberikan rasa aman. |
| 8. | Evaluasi kinerja pelaksana | Dilaksanakan monitoring dan evaluasi kinerja minimal 1 (satu) bulan sekali. |

38. STANDAR PELAYANAN PERPINDAHAN PENDUDUK ORANG ASING (YANG MEMILIKI IZIN TINGGAL TETAP) KELUAR KABUPATEN DHARMASRAYA

A. Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery)

| No | Komponen | Uraian | Ket |
|----|-------------|--|-----|
| 1. | Persyaratan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Formulir F-1.03 2. Foto Copi Kartu Keluarga; 3. Foto Copi KTP-el dan/atau KIA; 4. Foto Copi Dokumen Perjalanan; 5. Foto Copi Kartu Izin Tinggal Tetap; 6. Nomor Handphone Pemohon; dan 7. E-mail Pemohon. | |
| 2. | Prosedur | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengurusan dilakukan sendiri oleh penduduk yang namanya ada dalam Kartu Keluarga kecuali bagi yang uzur, sakit, cacat fisik/mental dan alasan penting lainnya dengan disertai surat kuasa; 2. Pemohon mendatangi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil/Unit Pelayanan di kecamatan/kios pelayanan adminduk atau mengakses web <i>http://app.disdukcapil.sumbarprov.go.id:82/layanan/</i>; 3. Pemohon membawa Fotocopi persyaratan atau scan/foto berkas persyaratan asli jika mengakses website pelayanan; 4. Petugas melakukan verifikasi berkas pengajuan dari pemohon untuk diteliti, jika kurang lengkap maka akan dikembalikan kepada pemohon, untuk dilengkapi sesuai dengan alasan penolakan; 5. Setelah berkas dinyatakan lengkap maka petugas menerbitkan nomor antrian dan proses selanjutnya akan diteruskan kepada Operator untuk di lakukan pencetakan berkas; 6. Setelah dicetak, dokumen diserahkan kepada pemohon. Berkas juga akan terkirim ke e-mail pemohon agar masyarakat juga bisa cetak sendiri dirumah menggunakan kertas HVS A4 80 gram atau meminta bantuan ke kios pelayanan adminduk tingkat nagari terdekat; | |

| No | Komponen | Uraian | Ket |
|----|---------------------------|--|-----|
| | | 7. Dinas tidak menarik KTP-el dan/atau KIA penduduk yang pindah, karena dokumen tersebut ditarik di daerah tujuan. | |
| 3. | Jangka Waktu Penyelesaian | - 10 menit. Setelah persyaratan dinyatakan lengkap oleh petugas pelayanan dan tidak terjadi gangguan jaringan komunikasi data dan atau sarana dan prasarana yang dibutuhkan untuk penyelesaian dokumen. | |
| 4. | Biaya Pelayanan | Gratis | |
| 5. | Produk Layanan | Surat Keterangan Pindah (SKP) | |
| 6. | Pengelolaan Pengaduan | <p>a. Pengaduan langsung:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Pengaduan; 2. Alamat : Jalan Pasengrahan, Jorong Sungai Kilangan, Nagari Sungai Dareh, Kecamatan Pulau Punjung. 3. Petugas khusus : Pejabat Pengelola Pengaduan Publik dan/atau Personel yang ditetapkan sebagai petugas pengelola pengaduan publik; <p>b. Pengaduan online :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. email : capildharmasraya@gmail.com 2. Nomor Kontak Whatsapp : 0822 8815 7965 3. Website: https://disdukcapil.dharmasrayakab.go.id 4. Media Sosial : <ul style="list-style-type: none"> - Facebook : Dukcapil Dharmasraya - Twitter : @capildharmasraya - Instagram : capildharmasraya - tik tok : capildharmasraya 5. Lain-lain : <ul style="list-style-type: none"> - Survey Kepuasan Masyarakat (SKM); 6. Petugas khusus : Pejabat Pengelola Pengaduan Publik dan/atau Personel yang ditetapkan sebagai petugas pengelola pengaduan publik; | |

B. Komponen Standar Pelayanan terkait dengan pelayanan (Manufacturing)

| 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 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2011 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 5. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 6. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik; 7. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran penduduk dan Pencatatan Sipil; 8. Keputusan Presiden Nomor 88 Tahun 2004 tentang Pengelolaan Informasi Kependudukan; 9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2014 tentang Survei Kepuasan Masyarakat; 10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik; 11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pengelola Pengaduan; 12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Adminduk; 13. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Adminduk Secara Daring; |

| No | Komponen | Uraian |
|----|---|--|
| | | 14. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 53 Tahun 2019 tentang Pelaporan Penyelenggaraan Adminduk; 15. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 95 Tahun 2019 tentang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan; 16. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksana Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil |
| 2. | Sarana dan Prasarana dan/atau fasilitas | 1. Parkir; 2. CCTV; 3. Layar Nomor Antrian, diarahkan ke loket yang dituju, dipandu melalui pengeras suara dan dibagi setiap jenis layanan; 4. Papan Informasi Standar Pelayanan; 5. Ruang/tempat layanan informasi; 6. Front Office; 7. loket pengambilan nomor antrian ; 8. loket loket pemeriksaan berkas; 9. loket pengolahan berkas; 10. Loket khusus lansia, disabilitas dan ibu hamil; 11. Loket Perekaman KTP el 12. Loket cetak KTP el dan KIA; 13. ruang/tempat layanan konsultasi/pengaduan; 14. Front Office indoor yang ber AC; 15. Televisi; 16. ruang tamu; 17. ruang laktasi; 18. wastafel; 19. toiletres (sabun, tissue); 20. Handsanitizer; |

| No | Komponen | Uraian |
|----|----------------------------------|--|
| | | 21. Stiker yang dipasang untuk menjaga jarak berdiri dan tempat duduk 22. wifi gratis; 23. air Minum; 24. kursi roda; 25. toilet terpisah antara laki-laki dan wanita; 26. Step lobby/ramp bagi pengguna kursi roda 27. Toilet khusus 28. bahan bacaan/literasi Dukcapil; 29. ruang bermain anak indoor; 30. smoking area. |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | 1. Kualifikasi pendidikan : minimal SMA 2. Menguasai Aplikasi SIAK; 3. Menguasai tata bahasa yang baik; 4. Memahami peraturan Perundang-Undangan. 5. Disiplin, profesional, tanggung jawab, jujur, kerjasama, prakarsa/Inisiatif, loyal terhadap atasan. |
| 4. | Pengawas Internal | 1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang 2. Pengawasan oleh SPI |
| 5. | Jumlah pelaksana | Seluruh personel |
| 6. | Jaminan pelayanan | 1. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, 2. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun. 3. Sebagai upaya peningkatan kepuasan masyarakat salah satu kegiatan yang dilaksanakan dengan memberikan kompensasi kepada pelanggan apabila suatu kesalahan atau keterlambatan yang telah dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan. |
| 7. | Jaminan keamanan dan keselamatan | Jaminan keamanan dan keselamatan kepada pelanggan dengan memberikan sarana dan prasarana yang cukup memadai mulai dari gedung dan fasilitas pendukung, termasuk keamanannya dengan petugas keamanan, ruang pelayanan dan petugas parkir, sehingga akan memberikan rasa aman. |
| 8. | Evaluasi kinerja pelaksana | Dilaksanakan monitoring dan evaluasi kinerja minimal 1 (satu) bulan sekali. |

39. STANDAR PELAYANAN PINDAH DATANG ORANG ASING (YANG MEMILIKI IZIN TINGGAL TETAP) KE KABUPATEN DHARMASRAYA

A. Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery)

| No | Komponen | Uraian | Ket |
|----|---------------------------|---|-----|
| 1. | Persyaratan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Keterangan Pindah (SKP); 2. Surat pernyataan bersedia menerima dari pemilik rumah (jika orang asing menumpang Kartu Keluarga pada pemilik kontrakan, kos atau menyewa rumah); 3. KTP-el dan/atau KIA daerah asal; 4. Nomor Handphone Pemohon; dan 5. e-mail Pemohon. | |
| 2. | Prosedur | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengurusan dilakukan sendiri oleh penduduk yang namanya ada dalam Kartu Keluarga kecuali bagi yang uzur, sakit, cacat fisik/mental dan alasan penting lainnya dengan disertai surat kuasa; 2. Pemohon mendatangi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil/Unit Pelayanan di kecamatan; 3. Pemohon membawa persyaratan untuk dilakukan verifikasi; 4. Petugas melakukan verifikasi berkas pengajuan dari pemohon untuk diteliti, jika kurang lengkap maka akan dikembalikan kepada pemohon, untuk dilengkapi sesuai dengan alasan penolakan. 5. Setelah berkas dinyatakan lengkap maka petugas menerbitkan nomor antrian dan proses selanjutnya akan diteruskan kepada Operator untuk di lakukan pencetakan berkas; 6. Setelah dicetak, dokumen diserahkan kepada pemohon. Berkas juga akan terkirim ke e-mail pemohon agar masyarakat juga bisa cetak sendiri dirumah menggunakan kertas HVS A4 80 gram atau meminta bantuan ke kios pelayanan adminduk tingkat nagari terdekat. | |
| 3. | Jangka Waktu Penyelesaian | - 10 menit. Setelah persyaratan dinyatakan lengkap oleh petugas pelayanan dan tidak terjadi gangguan jaringan komunikasi data dan atau sarana dan prasarana yang dibutuhkan untuk penyelesaian dokumen. | |
| 4. | Biaya Pelayanan | Gratis | |
| 5. | Produk Layanan | Kartu Keluarga | |

| No | Komponen | Uraian | Ket |
|----|-----------------------|---|-----|
| 6. | Pengelolaan Pengaduan | <p>a. Pengaduan langsung:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Pengaduan; 2. Alamat : Jalan Pasengrahan, Jorong Sungai Kilangan, Nagari Sungai Dareh, Kecamatan Pulau Punjung. 3. Petugas khusus : Pejabat Pengelola Pengaduan Publik dan/atau Personel yang ditetapkan sebagai petugas pengelola pengaduan publik; <p>b. Pengaduan online :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. email : capildharmasraya@gmail.com 2. Nomor Kontak Whatsapp : 0822 8815 7965 3. Website: https://disdukcapil.dharmasrayakab.go.id 4. Media Sosial : <ul style="list-style-type: none"> - Facebook : Dukcapil Dharmasraya - Twitter : @capildharmasraya - Instagram : capildharmasraya - tik tok : capildharmasraya 5. Lain-lain : <ul style="list-style-type: none"> - Survey Kepuasan Masyarakat (SKM); 6. Petugas khusus : Pejabat Pengelola Pengaduan Publik dan/atau Personel yang ditetapkan sebagai petugas pengelola pengaduan publik; | |

B. Komponen Standar Pelayanan terkait dengan pelayanan (Manufacturing)

| 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 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2011 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 5. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 6. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik; 7. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran penduduk dan Pencatatan Sipil; 8. Keputusan Presiden Nomor 88 Tahun 2004 tentang Pengelolaan Informasi Kependudukan; 9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2014 tentang Survei Kepuasan Masyarakat; 10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik; 11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pengelola Pengaduan; 12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Adminduk; 13. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Adminduk Secara Daring; |

| No | Komponen | Uraian |
|----|---|--|
| | | 14. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 53 Tahun 2019 tentang Pelaporan Penyelenggaraan Adminduk; 15. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 95 Tahun 2019 tentang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan; 16. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksana Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil |
| 2. | Sarana dan Prasarana dan/atau fasilitas | 1. Parkir; 2. CCTV; 3. Layar Nomor Antrian, diarahkan ke loket yang dituju, dipandu melalui pengeras suara dan dibagi setiap jenis layanan; 4. Papan Informasi Standar Pelayanan; 5. Ruang/tempat layanan informasi; 6. Front Office; 7. loket pengambilan nomor antrian ; 8. loket loket pemeriksaan berkas; 9. loket pengolahan berkas; 10. Loket khusus lansia, disabilitas dan ibu hamil; 11. Loket Perekaman KTP el 12. Loket cetak KTP el dan KIA; 13. ruang/tempat layanan konsultasi/pengaduan; 14. Front Office indoor yang ber AC; 15. Televisi; 16. ruang tamu; 17. ruang laktasi; 18. wastafel; 19. toiletres (sabun, tissue); 20. Handsanitizer; |

| No | Komponen | Uraian |
|----|----------------------------------|--|
| | | 21. Stiker yang dipasang untuk menjaga jarak berdiri dan tempat duduk 22. wifi gratis; 23. air Minum; 24. kursi roda; 25. toilet terpisah antara laki-laki dan wanita; 26. Step lobby/ramp bagi pengguna kursi roda 27. Toilet khusus 28. bahan bacaan/literasi Dukcapil; 29. ruang bermain anak indoor; 30. smoking area. |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | 1. Kualifikasi pendidikan : minimal SMA 2. Menguasai Aplikasi SIAK; 3. Menguasai tata bahasa yang baik; 4. Memahami peraturan Perundang-Undangan. 5. Disiplin, profesional, tanggung jawab, jujur, kerjasama, prakarsa/Inisiatif, loyal terhadap atasan. |
| 4. | Pengawas Internal | 1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang 2. Pengawasan oleh SPI |
| 5. | Jumlah pelaksana | Seluruh personel |
| 6. | Jaminan pelayanan | 1. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, 2. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun. 3. Sebagai upaya peningkatan kepuasan masyarakat salah satu kegiatan yang dilaksanakan dengan memberikan kompensasi kepada pelanggan apabila suatu kesalahan atau keterlambatan yang telah dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan. |
| 7. | Jaminan keamanan dan keselamatan | Jaminan keamanan dan keselamatan kepada pelanggan dengan memberikan sarana dan prasarana yang cukup memadai mulai dari gedung dan fasilitas pendukung, termasuk keamanannya dengan petugas keamanan, ruang pelayanan dan petugas parkir, sehingga akan memberikan rasa aman. |
| 8. | Evaluasi kinerja pelaksana | Dilaksanakan monitoring dan evaluasi kinerja minimal 1 (satu) bulan sekali. |

40. STANDAR PELAYANAN PERPINDAHAN PENDUDUK ORANG ASING (YANG MEMILIKI IZIN TINGGAL TERBATAS) DALAM KABUPATEN DHARMASRAYA

A. Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery)

| No | Komponen | Uraian | Ket |
|----|-------------|---|-----|
| 1. | Persyaratan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Formulir F-1.03 2. Surat Keterangan Tempat Tinggal (SKTT); 3. Foto Copi Dokumen Perjalanan; 4. Foto Copi Kartu Izin Tinggal Terbatas; 5. Surat pernyataan bersedia menerima dari pemilik rumah (jika OA menumpang pada pemilik kontrakan, kos atau menyewa rumah); 6. Nomor Handphone Pemohon; dan 7. E-mail Pemohon. | |
| 2. | Prosedur | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengurusan dilakukan sendiri oleh penduduk yang namanya ada dalam Kartu Keluarga kecuali bagi yang uzur, sakit, cacat fisik/mental dan alasan penting lainnya dengan disertai surat kuasa; 2. Pemohon mendatangi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil/Unit Pelayanan di kecamatan; 3. Pemohon membawa berkas pengajuan untuk di verifikasi; 4. Petugas melakukan verifikasi berkas pengajuan dari pemohon untuk diteliti, jika kurang lengkap maka akan dikembalikan kepada pemohon, untuk dilengkapi sesuai dengan alasan penolakan. 5. Setelah berkas dinyatakan lengkap maka petugas menerbitkan nomor antrian dan proses selanjutnya akan diteruskan kepada Operator untuk di lakukan pencetakan berkas; 6. Dinas menarik SKTT Orang Asing yang pindah dan mengganti SKTT dengan alamat baru; 7. Setelah dicetak, dokumen diserahkan kepada pemohon. Berkas juga akan terkirim ke E-mail pemohon agar masyarakat juga bisa cetak sendiri dirumah menggunakan kertas HVS A4 80 gram atau meminta bantuan ke kios pelayanan adminduk tingkat nagari terdekat. | |

| No | Komponen | Uraian | Ket |
|----|---------------------------|--|-----|
| 3. | Jangka Waktu Penyelesaian | - 10 menit. Setelah persyaratan dinyatakan lengkap oleh petugas pelayanan dan tidak terjadi gangguan jaringan komunikasi data dan atau sarana dan prasarana yang dibutuhkan untuk penyelesaian dokumen. | |
| 4. | Biaya Pelayanan | Gratis | |
| 5. | Produk Layanan | SKTT | |
| 6. | Pengelolaan Pengaduan | <p>a. Pengaduan langsung:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Pengaduan; 2. Alamat : Jalan Pasengrahan, Jorong Sungai Kilangan, Nagari Sungai Dareh, Kecamatan Pulau Punjung. 3. Petugas khusus : Pejabat Pengelola Pengaduan Publik dan/atau Personel yang ditetapkan sebagai petugas pengelola pengaduan publik; <p>b. Pengaduan online :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. email : capildharmasraya@gmail.com 2. Nomor Kontak Whatsapp : 0822 8815 7965 3. Website: https://disdukcapil.dharmasrayakab.go.id 4. Media Sosial : <ul style="list-style-type: none"> - Facebook : Dukcapil Dharmasraya - Twitter : @capildharmasraya - Instagram : capildharmasraya - tik tok : capildharmasraya 5. Lain-lain : <ul style="list-style-type: none"> - Survey Kepuasan Masyarakat (SKM); 6. Petugas khusus : Pejabat Pengelola Pengaduan Publik dan/atau Personel yang ditetapkan sebagai petugas pengelola pengaduan publik; | |

B. Komponen Standar Pelayanan terkait dengan pelayanan (Manufacturing)

| 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 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2011 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 5. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 6. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik; 7. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran penduduk dan Pencatatan Sipil; 8. Keputusan Presiden Nomor 88 Tahun 2004 tentang Pengelolaan Informasi Kependudukan; 9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2014 tentang Survei Kepuasan Masyarakat; 10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik; 11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pengelola Pengaduan; 12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Adminduk; 13. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Adminduk Secara Daring; |

| No | Komponen | Uraian |
|----|---|--|
| | | 14. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 53 Tahun 2019 tentang Pelaporan Penyelenggaraan Adminduk; 15. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 95 Tahun 2019 tentang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan; 16. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksana Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil |
| 2. | Sarana dan Prasarana dan/atau fasilitas | 1. Parkir; 2. CCTV; 3. Layar Nomor Antrian, diarahkan ke loket yang dituju, dipandu melalui pengeras suara dan dibagi setiap jenis layanan; 4. Papan Informasi Standar Pelayanan; 5. Ruang/tempat layanan informasi; 6. Front Office; 7. loket pengambilan nomor antrian ; 8. loket loket pemeriksaan berkas; 9. loket pengolahan berkas; 10. Loket khusus lansia, disabilitas dan ibu hamil; 11. Loket Perekaman KTP el 12. Loket cetak KTP el dan KIA; 13. ruang/tempat layanan konsultasi/pengaduan; 14. Front Office indoor yang ber AC; 15. Televisi; 16. ruang tamu; 17. ruang laktasi; 18. wastafel; 19. toiletres (sabun, tissue); 20. Handsanitizer; |

| No | Komponen | Uraian |
|----|----------------------------------|--|
| | | 21. Stiker yang dipasang untuk menjaga jarak berdiri dan tempat duduk 22. wifi gratis; 23. air Minum; 24. kursi roda; 25. toilet terpisah antara laki-laki dan wanita; 26. Step lobby/ramp bagi pengguna kursi roda 27. Toilet khusus 28. bahan bacaan/literasi Dukcapil; 29. ruang bermain anak indoor; 30. smoking area. |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | 1. Kualifikasi pendidikan : minimal SMA 2. Menguasai Aplikasi SIAK; 3. Menguasai tata bahasa yang baik; 4. Memahami peraturan Perundang-Undangan. 5. Disiplin, profesional, tanggung jawab, jujur, kerjasama, prakarsa/Inisiatif, loyal terhadap atasan. |
| 4. | Pengawas Internal | 1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang 2. Pengawasan oleh SPI |
| 5. | Jumlah pelaksana | Seluruh personel |
| 6. | Jaminan pelayanan | 1. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, 2. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun. 3. Sebagai upaya peningkatan kepuasan masyarakat salah satu kegiatan yang dilaksanakan dengan memberikan kompensasi kepada pelanggan apabila suatu kesalahan atau keterlambatan yang telah dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan. |
| 7. | Jaminan keamanan dan keselamatan | Jaminan keamanan dan keselamatan kepada pelanggan dengan memberikan sarana dan prasarana yang cukup memadai mulai dari gedung dan fasilitas pendukung, termasuk keamanannya dengan petugas keamanan, ruang pelayanan dan petugas parkir, sehingga akan memberikan rasa aman. |
| 8. | Evaluasi kinerja pelaksana | Dilaksanakan monitoring dan evaluasi kinerja minimal 1 (satu) bulan sekali. |

41. STANDAR PELAYANAN PERPINDAHAN PENDUDUK ORANG ASING (YANG MEMILIKI IZIN TINGGAL TERBATAS) KELUAR KABUPATEN DHARMASRAYA

A. Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery)

| No | Komponen | Uraian | Ket |
|----|-------------|---|-----|
| 1. | Persyaratan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Formulir F-1.03 2. Foto Copi Surat Keterangan Tempat Tinggal (SKTT); 3. Foto Copi Dokumen Perjalanan; 4. Foto Copi Kartu Izin Tinggal Terbatas; 5. Nomor Handphone Pemohon; dan 6. E-mail Pemohon. | |
| 2. | Prosedur | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengurusan dilakukan sendiri oleh penduduk yang namanya ada dalam Kartu Keluarga kecuali bagi yang uzur, sakit, cacat fisik/mental dan alasan penting lainnya dengan disertai surat kuasa; 2. Pemohon mendatangi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil/Unit Pelayanan di kecamatan/kios pelayanan adminduk atau mengakses web <i>http://app.disdukcapil.sumbarprov.go.id:82/layanan/</i>; 3. Pemohon membawa Fotocopi persyaratan atau scan/foto berkas persyaratan asli jika mengakses website pelayanan; 4. Petugas melakukan verifikasi berkas pengajuan dari pemohon untuk diteliti, jika kurang lengkap maka akan dikembalikan kepada pemohon, untuk dilengkapi sesuai dengan alasan penolakan; 5. Setelah berkas dinyatakan lengkap maka petugas menerbitkan nomor antrian dan proses selanjutnya akan diteruskan kepada Operator untuk di lakukan pencetakan berkas; 6. Setelah dicetak, dokumen diserahkan kepada pemohon. Berkas juga akan terkirim ke e-mail pemohon agar masyarakat juga bisa cetak sendiri dirumah menggunakan kertas HVS A4 80 gram atau meminta bantuan ke kios pelayanan adminduk tingkat nagari terdekat; 7. Dinas tidak menarik SKTT alamat lama, karena dokumen SKTT tersebut ditarik di daerah tujuan. | |

| No | Komponen | Uraian | Ket |
|----|---------------------------|--|-----|
| 3. | Jangka Waktu Penyelesaian | - 10 menit. Setelah persyaratan dinyatakan lengkap oleh petugas pelayanan dan tidak terjadi gangguan jaringan komunikasi data dan atau sarana dan prasarana yang dibutuhkan untuk penyelesaian dokumen. | |
| 4. | Biaya Pelayanan | Gratis | |
| 5. | Produk Layanan | Surat Keterangan Pindah (SKP) | |
| 6. | Pengelolaan Pengaduan | <p>a. Pengaduan langsung:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Pengaduan; 2. Alamat : Jalan Pasengrahan, Jorong Sungai Kilangan, Nagari Sungai Dareh, Kecamatan Pulau Punjung. 3. Petugas khusus : Pejabat Pengelola Pengaduan Publik dan/atau Personel yang ditetapkan sebagai petugas pengelola pengaduan publik; <p>b. Pengaduan online :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. email : capildharmasraya@gmail.com 2. Nomor Kontak Whatsapp : 0822 8815 7965 3. Website: https://disdukcapil.dharmasrayakab.go.id 4. Media Sosial : <ul style="list-style-type: none"> - Facebook : Dukcapil Dharmasraya - Twitter : @capildharmasraya - Instagram : capildharmasraya - tik tok : capildharmasraya 5. Lain-lain : <ul style="list-style-type: none"> - Survey Kepuasan Masyarakat (SKM); 6. Petugas khusus : Pejabat Pengelola Pengaduan Publik dan/atau Personel yang ditetapkan sebagai petugas pengelola pengaduan publik; | |

B. Komponen Standar Pelayanan terkait dengan pelayanan (Manufacturing)

| 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 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2011 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 5. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 6. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik; 7. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran penduduk dan Pencatatan Sipil; 8. Keputusan Presiden Nomor 88 Tahun 2004 tentang Pengelolaan Informasi Kependudukan; 9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2014 tentang Survei Kepuasan Masyarakat; 10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik; 11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pengelola Pengaduan; 12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Adminduk; 13. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Adminduk Secara Daring; |

| No | Komponen | Uraian |
|----|---|--|
| | | 14. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 53 Tahun 2019 tentang Pelaporan Penyelenggaraan Adminduk; 15. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 95 Tahun 2019 tentang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan; 16. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksana Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil |
| 2. | Sarana dan Prasarana dan/atau fasilitas | 1. Parkir; 2. CCTV; 3. Layar Nomor Antrian, diarahkan ke loket yang dituju, dipandu melalui pengeras suara dan dibagi setiap jenis layanan; 4. Papan Informasi Standar Pelayanan; 5. Ruang/tempat layanan informasi; 6. Front Office; 7. loket pengambilan nomor antrian ; 8. loket loket pemeriksaan berkas; 9. loket pengolahan berkas; 10. Loket khusus lansia, disabilitas dan ibu hamil; 11. Loket Perekaman KTP el 12. Loket cetak KTP el dan KIA; 13. ruang/tempat layanan konsultasi/pengaduan; 14. Front Office indoor yang ber AC; 15. Televisi; 16. ruang tamu; 17. ruang laktasi; 18. wastafel; 19. toiletres (sabun, tissue); 20. Handsanitizer; |

| No | Komponen | Uraian |
|----|----------------------------------|--|
| | | 21. Stiker yang dipasang untuk menjaga jarak berdiri dan tempat duduk 22. wifi gratis; 23. air Minum; 24. kursi roda; 25. toilet terpisah antara laki-laki dan wanita; 26. Step lobby/ramp bagi pengguna kursi roda 27. Toilet khusus 28. bahan bacaan/literasi Dukcapil; 29. ruang bermain anak indoor; 30. smoking area. |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | 1. Kualifikasi pendidikan : minimal SMA 2. Menguasai Aplikasi SIAK; 3. Menguasai tata bahasa yang baik; 4. Memahami peraturan Perundang-Undangan. 5. Disiplin, profesional, tanggung jawab, jujur, kerjasama, prakarsa/Inisiatif, loyal terhadap atasan. |
| 4. | Pengawas Internal | 1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang 2. Pengawasan oleh SPI |
| 5. | Jumlah pelaksana | Seluruh personel |
| 6. | Jaminan pelayanan | 1. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, 2. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun. 3. Sebagai upaya peningkatan kepuasan masyarakat salah satu kegiatan yang dilaksanakan dengan memberikan kompensasi kepada pelanggan apabila suatu kesalahan atau keterlambatan yang telah dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan. |
| 7. | Jaminan keamanan dan keselamatan | Jaminan keamanan dan keselamatan kepada pelanggan dengan memberikan sarana dan prasarana yang cukup memadai mulai dari gedung dan fasilitas pendukung, termasuk keamanannya dengan petugas keamanan, ruang pelayanan dan petugas parkir, sehingga akan memberikan rasa aman. |
| 8. | Evaluasi kinerja pelaksana | Dilaksanakan monitoring dan evaluasi kinerja minimal 1 (satu) bulan sekali. |

42. STANDAR PELAYANAN PINDAH DATANG ORANG ASING (YANG MEMILIKI IZIN TINGGAL TERBATAS) KE KABUPATEN DHARMASRAYA

A. Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery)

| No | Komponen | Uraian | Ket |
|----|---------------------------|--|-----|
| 1. | Persyaratan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Keterangan Pindah (SKP); 2. Surat pernyataan bersedia menerima dari pemilik rumah (jika orang asing menumpang pada pemilik kontrakan, kos atau menyewa rumah); 3. Surat Keterangan Tempat Tinggal (SKTT) daerah asal; 4. Nomor Handphone Pemohon; dan 5. e-mail Pemohon. | |
| 2. | Prosedur | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengurusan dilakukan sendiri oleh penduduk yang namanya ada dalam Kartu Keluarga kecuali bagi yang uzur, sakit, cacat fisik/mental dan alasan penting lainnya dengan disertai surat kuasa; 2. Pemohon mendatangi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil/Unit Pelayanan di kecamatan; 3. Pemohon membawa persyaratan untuk dilakukan verifikasi; 4. Petugas melakukan verifikasi berkas pengajuan dari pemohon untuk diteliti, jika kurang lengkap maka akan dikembalikan kepada pemohon, untuk dilengkapi sesuai dengan alasan penolakan. 5. Setelah berkas dinyatakan lengkap maka petugas menerbitkan nomor antrian dan proses selanjutnya akan diteruskan kepada Operator untuk di lakukan pencetakan berkas; 6. SKTT daerah asal ditarik dan diterbitkan SKTT dengan alamat yang baru; 7. Setelah dicetak, dokumen diserahkan kepada pemohon. Berkas juga akan terkirim ke e-mail pemohon agar masyarakat juga bisa cetak sendiri dirumah menggunakan kertas HVS A4 80 gram atau meminta bantuan ke kios pelayanan adminduk tingkat nagari terdekat. | |
| 3. | Jangka Waktu Penyelesaian | - 10 menit. Setelah persyaratan dinyatakan lengkap oleh petugas pelayanan dan tidak terjadi gangguan jaringan komunikasi data dan atau sarana dan prasarana yang dibutuhkan untuk penyelesaian dokumen. | |
| 4. | Biaya Pelayanan | Gratis | |

| No | Komponen | Uraian | Ket |
|----|-----------------------|--|-----|
| 5. | Produk Layanan | Kartu Keluarga | |
| 6. | Pengelolaan Pengaduan | <p>a. Pengaduan langsung:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Pengaduan; 2. Alamat : Jalan Pasengrahan, Jorong Sungai Kilangan, Nagari Sungai Dareh, Kecamatan Pulau Punjung. 3. Petugas khusus : Pejabat Pengelola Pengaduan Publik dan/atau Personel yang ditetapkan sebagai petugas pengelola pengaduan publik; <p>b. Pengaduan online :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. email : capildharmasraya@gmail.com 2. Nomor Kontak Whatsapp : 0822 8815 7965 3. Website: https://disdukcapil.dharmasrayakab.go.id 4. Media Sosial : <ul style="list-style-type: none"> - Facebook : Dukcapil Dharmasraya - Twitter : @capildharmasraya - Instagram : capildharmasraya - tik tok : capildharmasraya 5. Lain-lain : <ul style="list-style-type: none"> - Survey Kepuasan Masyarakat (SKM); 6. Petugas khusus : Pejabat Pengelola Pengaduan Publik dan/atau Personel yang ditetapkan sebagai petugas pengelola pengaduan publik; | |

B. Komponen Standar Pelayanan terkait dengan pelayanan (Manufacturing)

| 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 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2011 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 5. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 6. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik; 7. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran penduduk dan Pencatatan Sipil; 8. Keputusan Presiden Nomor 88 Tahun 2004 tentang Pengelolaan Informasi Kependudukan; 9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2014 tentang Survei Kepuasan Masyarakat; 10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik; 11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pengelola Pengaduan; 12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Adminduk; 13. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Adminduk Secara Daring; |

| No | Komponen | Uraian |
|----|---|--|
| | | 14. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 53 Tahun 2019 tentang Pelaporan Penyelenggaraan Adminduk; 15. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 95 Tahun 2019 tentang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan; 16. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksana Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil |
| 2. | Sarana dan Prasarana dan/atau fasilitas | 1. Parkir; 2. CCTV; 3. Layar Nomor Antrian, diarahkan ke loket yang dituju, dipandu melalui pengeras suara dan dibagi setiap jenis layanan; 4. Papan Informasi Standar Pelayanan; 5. Ruang/tempat layanan informasi; 6. Front Office; 7. loket pengambilan nomor antrian ; 8. loket loket pemeriksaan berkas; 9. loket pengolahan berkas; 10. Loket khusus lansia, disabilitas dan ibu hamil; 11. Loket Perekaman KTP el 12. Loket cetak KTP el dan KIA; 13. ruang/tempat layanan konsultasi/pengaduan; 14. Front Office indoor yang ber AC; 15. Televisi; 16. ruang tamu; 17. ruang laktasi; 18. wastafel; 19. toiletres (sabun, tissue); 20. Handsanitizer; |

| No | Komponen | Uraian |
|----|----------------------------------|--|
| | | 21. Stiker yang dipasang untuk menjaga jarak berdiri dan tempat duduk 22. wifi gratis; 23. air Minum; 24. kursi roda; 25. toilet terpisah antara laki-laki dan wanita; 26. Step lobby/ramp bagi pengguna kursi roda 27. Toilet khusus 28. bahan bacaan/literasi Dukcapil; 29. ruang bermain anak indoor; 30. smoking area. |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | 1. Kualifikasi pendidikan : minimal SMA 2. Menguasai Aplikasi SIAK; 3. Menguasai tata bahasa yang baik; 4. Memahami peraturan Perundang-Undangan. 5. Disiplin, profesional, tanggung jawab, jujur, kerjasama, prakarsa/Inisiatif, loyal terhadap atasan. |
| 4. | Pengawas Internal | 1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang 2. Pengawasan oleh SPI |
| 5. | Jumlah pelaksana | Seluruh personel |
| 6. | Jaminan pelayanan | 1. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, 2. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun. 3. Sebagai upaya peningkatan kepuasan masyarakat salah satu kegiatan yang dilaksanakan dengan memberikan kompensasi kepada pelanggan apabila suatu kesalahan atau keterlambatan yang telah dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan. |
| 7. | Jaminan keamanan dan keselamatan | Jaminan keamanan dan keselamatan kepada pelanggan dengan memberikan sarana dan prasarana yang cukup memadai mulai dari gedung dan fasilitas pendukung, termasuk keamanannya dengan petugas keamanan, ruang pelayanan dan petugas parkir, sehingga akan memberikan rasa aman. |
| 8. | Evaluasi kinerja pelaksana | Dilaksanakan monitoring dan evaluasi kinerja minimal 1 (satu) bulan sekali. |

43. STANDAR PELAYANAN PENDAFTARAN ORANG ASING (YANG MEMILIKI IZIN TINGGAL TERBATAS) YANG DATANG DARI LUAR NEGERI

A. Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery)

| No | Komponen | Uraian | Ket |
|----|---------------------------|--|-----|
| 1. | Persyaratan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Formulir F-1.03; 2. Fotocopi Dokumen Perjalanan; 3. Fotocopi Kartu Izin Tinggal Terbatas (KITAS); 4. Surat pernyataan bersedia menerima dari pemilik rumah (jika OA menumpang pada pemilik kontrakan, kos atau menyewa rumah); 5. Nomor Handphone Pemohon; dan 6. e-mail Pemohon. | |
| 2. | Prosedur | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengurusan dilakukan sendiri oleh penduduk yang namanya ada dalam Kartu Keluarga kecuali bagi yang uzur, sakit, cacat fisik/mental dan alasan penting lainnya dengan disertai surat kuasa; 2. Pemohon mendatangi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil/Unit Pelayanan di kecamatan; 3. Pemohon membawa persyaratan untuk dilakukan verifikasi; 4. Petugas melakukan verifikasi berkas pengajuan dari pemohon untuk diteliti, jika kurang lengkap maka akan dikembalikan kepada pemohon, untuk dilengkapi sesuai dengan alasan penolakan. 5. Setelah berkas dinyatakan lengkap maka petugas menerbitkan nomor antrian dan proses selanjutnya akan diteruskan kepada Operator untuk di lakukan pencetakan berkas; 6. Dinas menerbitkan SKTT dengan masa berlaku sesuai KITAS; 7. Setelah dicetak, dokumen diserahkan kepada pemohon. Berkas juga akan terkirim ke e-mail pemohon agar masyarakat juga bisa cetak sendiri dirumah menggunakan kertas HVS A4 80 gram atau meminta bantuan ke kios pelayanan adminduk tingkat nagari terdekat. | |
| 3. | Jangka Waktu Penyelesaian | - 10 menit. Setelah persyaratan dinyatakan lengkap oleh petugas pelayanan dan tidak terjadi gangguan jaringan komunikasi data dan atau sarana dan prasarana yang dibutuhkan untuk penyelesaian dokumen. | |

| No | Komponen | Uraian | Ket |
|----|-----------------------|--|-----|
| 4. | Biaya Pelayanan | Gratis | |
| 5. | Produk Layanan | Kartu Keluarga | |
| 6. | Pengelolaan Pengaduan | <p>a. Pengaduan langsung:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Pengaduan; 2. Alamat : Jalan Pasengrahan, Jorong Sungai Kilangan, Nagari Sungai Dareh, Kecamatan Pulau Punjung. 3. Petugas khusus : Pejabat Pengelola Pengaduan Publik dan/atau Personel yang ditetapkan sebagai petugas pengelola pengaduan publik; <p>b. Pengaduan online :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. email : capildharmasraya@gmail.com 2. Nomor Kontak Whatsapp : 0822 8815 7965 3. Website: https://disdukcapil.dharmasrayakab.go.id 4. Media Sosial : <ul style="list-style-type: none"> - Facebook : Dukcapil Dharmasraya - Twitter : @capildharmasraya - Instagram : capildharmasraya - tik tok : capildharmasraya 5. Lain-lain : <ul style="list-style-type: none"> - Survey Kepuasan Masyarakat (SKM); 6. Petugas khusus : Pejabat Pengelola Pengaduan Publik dan/atau Personel yang ditetapkan sebagai petugas pengelola pengaduan publik; | |

B. Komponen Standar Pelayanan terkait dengan pelayanan (Manufacturing)

| 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 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2011 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 5. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 6. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik; 7. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran penduduk dan Pencatatan Sipil; 8. Keputusan Presiden Nomor 88 Tahun 2004 tentang Pengelolaan Informasi Kependudukan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 No. 119) 9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2014 tentang Survei Kepuasan Masyarakat; 10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik; 11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pengelola Pengaduan; 12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Adminduk; 13. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Adminduk Secara Daring; |

| No | Komponen | Uraian |
|----|---|--|
| | | 14. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 53 Tahun 2019 tentang Pelaporan Penyelenggaraan Adminduk; 15. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 95 Tahun 2019 tentang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan; 16. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksana Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil |
| 2. | Sarana dan Prasarana dan/atau fasilitas | 1. Parkir; 2. CCTV; 3. Layar Nomor Antrian, diarahkan ke loket yang dituju, dipandu melalui pengeras suara dan dibagi setiap jenis layanan; 4. Papan Informasi Standar Pelayanan; 5. Ruang/tempat layanan informasi; 6. Front Office; 7. loket pengambilan nomor antrian ; 8. loket loket pemeriksaan berkas; 9. loket pengolahan berkas; 10. Loket khusus lansia, disabilitas dan ibu hamil; 11. Loket Perekaman KTP el 12. Loket cetak KTP el dan KIA; 13. ruang/tempat layanan konsultasi/pengaduan; 14. Front Office indoor yang ber AC; 15. Televisi; 16. ruang tamu; 17. ruang laktasi; 18. wastafel; 19. toiletres (sabun, tissue); 20. Handsanitizer; |

| No | Komponen | Uraian |
|----|----------------------------------|--|
| | | 21. Stiker yang dipasang untuk menjaga jarak berdiri dan tempat duduk 22. wifi gratis; 23. air Minum; 24. kursi roda; 25. toilet terpisah antara laki-laki dan wanita; 26. Step lobby/ramp bagi pengguna kursi roda 27. Toilet khusus 28. bahan bacaan/literasi Dukcapil; 29. ruang bermain anak indoor; 30. smoking area. |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | 1. Kualifikasi pendidikan : minimal SMA 2. Menguasai Aplikasi SIAK; 3. Menguasai tata bahasa yang baik; 4. Memahami peraturan Perundang-Undangan. 5. Disiplin, profesional, tanggung jawab, jujur, kerjasama, prakarsa/Inisiatif, loyal terhadap atasan. |
| 4. | Pengawas Internal | 1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang 2. Pengawasan oleh SPI |
| 5. | Jumlah pelaksana | Seluruh personel |
| 6. | Jaminan pelayanan | 1. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, 2. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun. 3. Sebagai upaya peningkatan kepuasan masyarakat salah satu kegiatan yang dilaksanakan dengan memberikan kompensasi kepada pelanggan apabila suatu kesalahan atau keterlambatan yang telah dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan. |
| 7. | Jaminan keamanan dan keselamatan | Jaminan keamanan dan keselamatan kepada pelanggan dengan memberikan sarana dan prasarana yang cukup memadai mulai dari gedung dan fasilitas pendukung, termasuk keamanannya dengan petugas keamanan, ruang pelayanan dan petugas parkir, sehingga akan memberikan rasa aman. |
| 8. | Evaluasi kinerja pelaksana | Dilaksanakan monitoring dan evaluasi kinerja minimal 1 (satu) bulan sekali. |

44. STANDAR PELAYANAN PERPINDAHAN PENDUDUK WNI KELUAR WILAYAH NKRI (SURAT KETERANGAN PINDAH LUAR NEGERI)

A. Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery)

| No | Komponen | Uraian | Ket |
|----|-------------|--|-----|
| 1. | Persyaratan | <ol style="list-style-type: none">1. Formulir F-1.032. Kartu Keluarga;3. KTP-el dan/atau KIA;4. Surat pernyataan bersedia menjadi wali (untuk anggota keluarga yang tidak pindah dan belum berusia dewasa/17 tahun);5. Nomor Handphone Pemohon; dan6. E-mail Pemohon. | |
| 2. | Prosedur | <ol style="list-style-type: none">1. Pengurusan dilakukan sendiri oleh penduduk yang namanya ada dalam Kartu Keluarga kecuali bagi yang uzur, sakit, cacat fisik/mental dan alasan penting lainnya dengan disertai surat kuasa;2. Pemohon mendatangi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil/Unit Pelayanan di kecamatan/kios pelayanan adminduk atau mengakses web <i>http://app.disdukcapil.sumbangprov.go.id:82/layanan/</i>;3. Pemohon membawa persyaratan atau scan/foto berkas persyaratan asli jika mengakses website pelayanan;4. Dalam hal Kepala Keluarga tidak pindah, maka Dinas menerbitkan Kartu Keluarga dengan nomor Kartu Keluarga tetap;5. Dalam hal Kepala Keluarga pindah namun anggota keluarga tidak pindah, maka Dinas menerbitkan Kartu Keluarga dengan nomor Kartu Keluarga baru;6. Dalam hal anggota keluarga yang tidak pindah belum memenuhi syarat menjadi Kepala Keluarga maka ditumpangkan ke Kartu Keluarga lain dengan disertai Surat pernyataan bersedia menjadi wali;7. Petugas melakukan verifikasi berkas pengajuan dari pemohon untuk diteliti, jika kurang lengkap maka akan dikembalikan kepada pemohon, untuk dilengkapi sesuai dengan alasan penolakan; | |

| No | Komponen | Uraian | Ket |
|----|---------------------------|--|-----|
| | | 8. Setelah berkas dinyatakan lengkap maka petugas menerbitkan nomor antrian dan proses selanjutnya akan diteruskan kepada Operator untuk di lakukan pencetakan SKPLN; 9. Setelah dicetak, dokumen SKPLN diserahkan kepada pemohon. Berkas juga akan terkirim ke E-mail pemohon agar masyarakat juga bisa cetak sendiri dirumah menggunakan kertas HVS A4 80 gram atau meminta bantuan ke kios pelayanan adminduk tingkat nagari terdekat. | |
| 3. | Jangka Waktu Penyelesaian | - 10 menit. Setelah persyaratan dinyatakan lengkap oleh petugas pelayanan dan tidak terjadi gangguan jaringan komunikasi data dan atau sarana dan prasarana yang dibutuhkan untuk penyelesaian dokumen. | |
| 4. | Biaya Pelayanan | Gratis | |
| 5. | Produk Layanan | SKPLN, Kartu Keluarga | |
| 6. | Pengelolaan Pengaduan | a. Pengaduan langsung: <ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Pengaduan; 2. Alamat : Jalan Pasengrahan, Jorong Sungai Kilangan, Nagari Sungai Dareh, Kecamatan Pulau Punjung. 3. Petugas khusus : Pejabat Pengelola Pengaduan Publik dan/atau Personel yang ditetapkan sebagai petugas pengelola pengaduan publik;. b. Pengaduan online : <ol style="list-style-type: none"> 1. email : capildharmasraya@gmail.com 2. Nomor Kontak Whatsapp : 0822 8815 7965 3. Website: https://disdukcapil.dharmasrayakab.go.id 4. Media Sosial : <ul style="list-style-type: none"> - Facebook : Dukcapil Dharmasraya - Twitter : @capildharmasraya - Instagram : capildharmasraya - tik tok : capildharmasraya 5. Lain-lain : | |

| No | Komponen | Uraian | Ket |
|----|----------|---|-----|
| | | <ul style="list-style-type: none"> - Survey Kepuasan Masyarakat (SKM); 6. Petugas khusus : Pejabat Pengelola Pengaduan Publik dan/atau Personel yang ditetapkan sebagai petugas pengelola pengaduan publik; | |

B. Komponen Standar Pelayanan terkait dengan pelayanan (Manufacturing)

| 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 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2011 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 5. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 6. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik; 7. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran penduduk dan Pencatatan Sipil; 8. Keputusan Presiden Nomor 88 Tahun 2004 tentang Pengelolaan Informasi Kependudukan; 9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2014 tentang Survei Kepuasan Masyarakat; 10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman |

| No | Komponen | Uraian |
|----|---|--|
| | | <p>Standar Pelayanan Publik;</p> <p>11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pengelola Pengaduan;</p> <p>12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Adminduk;</p> <p>13. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Adminduk Secara Daring;</p> <p>14. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 53 Tahun 2019 tentang Pelaporan Penyelenggaraan Adminduk;</p> <p>15. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 95 Tahun 2019 tentang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan;</p> <p>16. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksana Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil</p> |
| 2. | Sarana dan Prasarana dan/atau fasilitas | <ol style="list-style-type: none"> 1. Parkir; 2. CCTV; 3. Layar Nomor Antrian, diarahkan ke loket yang dituju, dipandu melalui pengeras suara dan dibagi setiap jenis layanan; 4. Papan Informasi Standar Pelayanan; 5. Ruang/tempat layanan informasi; 6. Front Office; 7. loket pengambilan nomor antrian ; 8. loket loket pemeriksaan berkas; 9. loket pengolahan berkas; 10. Loket khusus lansia, disabilitas dan ibu hamil; 11. Loket Perekaman KTP el 12. Loket cetak KTP el dan KIA; 13. ruang/tempat layanan konsultasi/pengaduan; 14. Front Office indoor yang ber AC; |

| No | Komponen | Uraian |
|----|----------------------|--|
| | | 15. Televisi; 16. ruang tamu; 17. ruang laktasi; 18. wastafel; 19. toiletres (sabun, tissue); 20. Handsanitizer; 21. Stiker yang dipasang untuk menjaga jarak berdiri dan tempat duduk 22. wifi gratis; 23. air Minum; 24. kursi roda; 25. toilet terpisah antara laki-laki dan wanita; 26. Step lobby/ramp bagi pengguna kursi roda 27. Toilet khusus 28. bahan bacaan/literasi Dukcapil; 29. ruang bermain anak indoor; 30. smoking area. |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | 1. Kualifikasi pendidikan : minimal SMA 2. Menguasai Aplikasi SIAK; 3. Menguasai tata bahasa yang baik; 4. Memahami peraturan perundang-undangan. 5. Disiplin, profesional, tanggung jawab, jujur, kerjasama, prakarsa/Inisiatif, loyal terhadap atasan. |
| 4. | Pengawas Internal | 1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang 2. Pengawasan oleh SPI |
| 5. | Jumlah pelaksana | Seluruh personel |
| 6. | Jaminan pelayanan | 1. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, 2. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun. 3. Sebagai upaya peningkatan kepuasan masyarakat salah satu kegiatan yang dilaksanakan dengan memberikan kompensasi kepada pelanggan apabila suatu kesalahan atau keterlambatan yang telah |

| No | Komponen | Uraian |
|----|----------------------------------|--|
| | | dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan. |
| 7. | Jaminan keamanan dan keselamatan | Jaminan keamanan dan keselamatan kepada pelanggan dengan memberikan sarana dan prasarana yang cukup memadai mulai dari gedung dan fasilitas pendukung, termasuk keamanannya dengan petugas keamanan, ruang pelayanan dan petugas parkir, sehingga akan memberikan rasa aman. |
| 8. | Evaluasi kinerja pelaksana | Dilaksanakan monitoring dan evaluasi kinerja minimal 1 (satu) bulan sekali. |

45. STANDAR PELAYANAN PERPINDAHAN PENDUDUK WNI YANG DATANG DARI LUAR NEGERI

A. Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery)

| No | Komponen | Uraian | Ket |
|----|-------------|--|-----|
| 1. | Persyaratan | <ol style="list-style-type: none">1. Formulir F-1.032. Foto Copi Dokumen Perjalanan RI;3. SKPLN yang pernah diterbitkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil/SKP dari Perwakilan RI/Surat Pernyataan memiliki NIK;4. Nomor Handphone Pemohon; dan5. E-mail Pemohon;6. WNI yang datang dari luar negeri wajib melaporkan kedatangannya kepada instansi pelaksana paling lambat 14 hari sejak tanggal kedatangan. | |
| 2. | Prosedur | <ol style="list-style-type: none">1. Pengurusan dilakukan sendiri oleh penduduk yang namanya ada dalam Kartu Keluarga kecuali bagi yang uzur, sakit, cacat fisik/mental dan alasan penting lainnya dengan disertai surat kuasa;2. Pemohon mendatangi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil/Unit Pelayanan di kecamatan;3. Pemohon membawa persyaratan untuk dilakukan verifikasi;4. Petugas melakukan verifikasi berkas pengajuan dari pemohon untuk diteliti, jika kurang lengkap maka akan dikembalikan kepada pemohon, untuk dilengkapi sesuai dengan alasan penolakan;5. Setelah berkas dinyatakan lengkap maka petugas menerbitkan nomor antrian dan proses selanjutnya akan diteruskan kepada Operator untuk di lakukan proses lanjutan;6. Operator menerbitkan/mengaktifkan Kartu Keluarga, KTP-el dan/atau KIA sesuai alamat yang dituju;7. Setelah dicetak, dokumen diserahkan kepada pemohon. Berkas juga akan terkirim ke E-mail pemohon agar masyarakat juga bisa cetak sendiri dirumah menggunakan kertas HVS A4 80 | |

| No | Komponen | Uraian | Ket |
|----|---------------------------|---|-----|
| | | gram atau meminta bantuan ke kios pelayanan adminduk tingkat nagari terdekat. | |
| 3. | Jangka Waktu Penyelesaian | - 10 menit. Setelah persyaratan dinyatakan lengkap oleh petugas pelayanan dan tidak terjadi gangguan jaringan komunikasi data dan atau sarana dan prasarana yang dibutuhkan untuk penyelesaian dokumen. | |
| 4. | Biaya Pelayanan | Gratis | |
| 5. | Produk Layanan | Kartu Keluarga, KTP-el dan/atau KIA | |
| 6. | Pengelolaan Pengaduan | <p>a. Pengaduan langsung:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Pengaduan; 2. Alamat : Jalan Pasengrahan, Jorong Sungai Kilangan, Nagari Sungai Dareh, Kecamatan Pulau Punjung. 3. Petugas khusus : Pejabat Pengelola Pengaduan Publik dan/atau Personel yang ditetapkan sebagai petugas pengelola pengaduan publik;. <p>b. Pengaduan online :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. email : capildharmasraya@gmail.com 2. Nomor Kontak Whatsapp : 0822 8815 7965 3. Website: https://disdukcapil.dharmasrayakab.go.id 4. Media Sosial : <ul style="list-style-type: none"> - Facebook : Dukcapil Dharmasraya - Twitter : @capildharmasraya - Instagram : capildharmasraya - tik tok : capildharmasraya 5. Lain-lain : <ul style="list-style-type: none"> - Survey Kepuasan Masyarakat (SKM); 6. Petugas khusus : Pejabat Pengelola Pengaduan Publik dan/atau Personel yang ditetapkan sebagai petugas pengelola pengaduan publik; | |

B. Komponen Standar Pelayanan terkait dengan pelayanan (Manufacturing)

| 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 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2011 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 5. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 6. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik; 7. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran penduduk dan Pencatatan Sipil; 8. Keputusan Presiden Nomor 88 Tahun 2004 tentang Pengelolaan Informasi Kependudukan; 9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2014 tentang Survei Kepuasan Masyarakat; 10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik; 11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pengelola Pengaduan; 12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Adminduk; 13. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Adminduk Secara Daring; |

| No | Komponen | Uraian |
|----|---|--|
| | | 14. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 53 Tahun 2019 tentang Pelaporan Penyelenggaraan Adminduk; 15. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 95 Tahun 2019 tentang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan; 16. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksana Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil |
| 2. | Sarana dan Prasarana dan/atau fasilitas | 1. Parkir; 2. CCTV; 3. Layar Nomor Antrian, diarahkan ke loket yang dituju, dipandu melalui pengeras suara dan dibagi setiap jenis layanan; 4. Papan Informasi Standar Pelayanan; 5. Ruang/tempat layanan informasi; 6. Front Office; 7. loket pengambilan nomor antrian ; 8. loket loket pemeriksaan berkas; 9. loket pengolahan berkas; 10. Loket khusus lansia, disabilitas dan ibu hamil; 11. Loket Perekaman KTP el 12. Loket cetak KTP el dan KIA; 13. ruang/tempat layanan konsultasi/pengaduan; 14. Front Office indoor yang ber AC; 15. Televisi; 16. ruang tamu; 17. ruang laktasi; 18. wastafel; 19. toiletres (sabun, tissue); 20. Handsanitizer; |

| No | Komponen | Uraian |
|----|----------------------------------|--|
| | | 21. Stiker yang dipasang untuk menjaga jarak berdiri dan tempat duduk 22. wifi gratis; 23. air Minum; 24. kursi roda; 25. toilet terpisah antara laki-laki dan wanita; 26. Step lobby/ramp bagi pengguna kursi roda 27. Toilet khusus 28. bahan bacaan/literasi Dukcapil; 29. ruang bermain anak indoor; 30. smoking area. |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | 1. Kualifikasi pendidikan : minimal SMA 2. Menguasai Aplikasi SIAK; 3. Menguasai tata bahasa yang baik; 4. Memahami peraturan perundang-undangan. 5. Disiplin, profesional, tanggung jawab, jujur, kerjasama, prakarsa/Inisiatif, loyal terhadap atasan. |
| 4. | Pengawas Internal | 1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang 2. Pengawasan oleh SPI |
| 5. | Jumlah pelaksana | Seluruh personel |
| 6. | Jaminan pelayanan | 1. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, 2. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun. 3. Sebagai upaya peningkatan kepuasan masyarakat salah satu kegiatan yang dilaksanakan dengan memberikan kompensasi kepada pelanggan apabila suatu kesalahan atau keterlambatan yang telah dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan. |
| 7. | Jaminan keamanan dan keselamatan | Jaminan keamanan dan keselamatan kepada pelanggan dengan memberikan sarana dan prasarana yang cukup memadai mulai dari gedung dan fasilitas pendukung, termasuk keamanannya dengan petugas keamanan, ruang pelayanan dan petugas parkir, sehingga akan memberikan rasa aman. |
| 8. | Evaluasi kinerja pelaksana | Dilaksanakan monitoring dan evaluasi kinerja minimal 1 (satu) bulan sekali. |

46. STANDAR PELAYANAN PENDATAAN PENDUDUK NON PERMANEN SECARA DARING (WEBSITE)

A. Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery)

| No | Komponen | Uraian | Ket |
|----|---------------------------|---|-----|
| 1. | Persyaratan | <ol style="list-style-type: none">1. Fotocopy Kartu Keluarga asal;2. Nomor Handphone Pemohon; dan3. E-mail Pemohon | |
| 2. | Prosedur | <ol style="list-style-type: none">1. Pengurusan dilakukan sendiri oleh penduduk yang namanya ada dalam Kartu Keluarga kecuali bagi yang uzur, sakit, cacat fisik/mental dan alasan penting lainnya dengan disertai surat kuasa;2. Pemohon mendatangi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil/Unit Pelayanan di kecamatan;3. Penduduk melakukan pendaftaran pada laman aplikasi https://penduduknonpermanen.kemendagri.go.id/ untuk mendapatkan akun dan verifikasi kebenaran data;4. Penduduk memilih layanan pendaftaran Penduduk Nonpermanen;5. Penduduk mengisi dan menandatangani secara elektronik formulir dengan kode F.1-15;6. petugas pelayanan melakukan verifikasi dan validasi;7. Dalam hal hasil verifikasi dan validasi sebagaimana dimaksud dalam huruf d ditolak, petugas operator melakukan konfirmasi hasil verifikasi dan validasi;8. Dalam hal hasil verifikasi dan validasi sebagaimana dimaksud dalam huruf d diterima, petugas operator melakukan entri data ke dalam basis data kependudukan Penduduk Nonpermanen;9. Penduduk mendapatkan pemberitahuan secara elektronik atas kemajuan proses pelayanan Penduduk Nonpermanen; dan10. Petugas menyampaikan informasi telah terdaftar sebagai Penduduk Nonpermanen. | |
| 3. | Jangka Waktu Penyelesaian | - 10 menit. Setelah persyaratan dinyatakan lengkap oleh petugas pelayanan dan tidak terjadi gangguan jaringan komunikasi data dan atau sarana dan prasarana yang dibutuhkan untuk penyelesaian dokumen. | |

| No | Komponen | Uraian | Ket |
|----|-----------------------|--|-----|
| 4. | Biaya Pelayanan | Gratis | |
| 5. | Produk Layanan | Data Penduduk Non Permanen | |
| 6. | Pengelolaan Pengaduan | <p>a. Pengaduan langsung:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Pengaduan; 2. Alamat : Jalan Pasengrahan, Jorong Sungai Kilangan, Nagari Sungai Dareh, Kecamatan Pulau Punjung. 3. Petugas khusus : Pejabat Pengelola Pengaduan Publik dan/atau Personel yang ditetapkan sebagai petugas pengelola pengaduan publik; <p>b. Pengaduan online :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. email : capildharmasraya@gmail.com 2. Nomor Kontak Whatsapp : 0822 8815 7965 3. Website: https://disdukcapil.dharmasrayakab.go.id 4. Media Sosial : <ul style="list-style-type: none"> - Facebook : Dukcapil Dharmasraya - Twitter : @capildharmasraya - Instagram : capildharmasraya - tik tok : capildharmasraya 5. Lain-lain : <ul style="list-style-type: none"> - Survey Kepuasan Masyarakat (SKM); 6. Petugas khusus : Pejabat Pengelola Pengaduan Publik dan/atau Personel yang ditetapkan sebagai petugas pengelola pengaduan publik; | |

B. Komponen Standar Pelayanan terkait dengan pelayanan (Manufacturing)

| 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 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2011 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 5. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 6. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik; 7. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran penduduk dan Pencatatan Sipil; 8. Keputusan Presiden Nomor 88 Tahun 2004 tentang Pengelolaan Informasi Kependudukan; 9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2014 tentang Survei Kepuasan Masyarakat; 10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik; 11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pengelola Pengaduan; 12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Adminduk; 13. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Adminduk Secara Daring; |

| No | Komponen | Uraian |
|----|---|--|
| | | 14. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 53 Tahun 2019 tentang Pelaporan Penyelenggaraan Adminduk; 15. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 95 Tahun 2019 tentang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan; 16. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksana Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil |
| 2. | Sarana dan Prasarana dan/atau fasilitas | 1. Parkir; 2. CCTV; 3. Layar Nomor Antrian, diarahkan ke loket yang dituju, dipandu melalui pengeras suara dan dibagi setiap jenis layanan; 4. Papan Informasi Standar Pelayanan; 5. Ruang/tempat layanan informasi; 6. Front Office; 7. loket pengambilan nomor antrian ; 8. loket loket pemeriksaan berkas; 9. loket pengolahan berkas; 10. Loket khusus lansia, disabilitas dan ibu hamil; 11. Loket Perekaman KTP el 12. Loket cetak KTP el dan KIA; 13. ruang/tempat layanan konsultasi/pengaduan; 14. Front Office indoor yang ber AC; 15. Televisi; 16. ruang tamu; 17. ruang laktasi; 18. wastafel; 19. toiletres (sabun, tissue); 20. Handsanitizer; |

| No | Komponen | Uraian |
|----|----------------------------------|--|
| | | 21. Stiker yang dipasang untuk menjaga jarak berdiri dan tempat duduk 22. wifi gratis; 23. air Minum; 24. kursi roda; 25. toilet terpisah antara laki-laki dan wanita; 26. Step lobby/ramp bagi pengguna kursi roda 27. Toilet khusus 28. bahan bacaan/literasi Dukcapil; 29. ruang bermain anak indoor; 30. smoking area. |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | 1. Kualifikasi pendidikan : minimal SMA 2. Menguasai Aplikasi SIAK; 3. Menguasai tata bahasa yang baik; 4. Memahami peraturan Perundang-Undangan. 5. Disiplin, profesional, tanggung jawab, jujur, kerjasama, prakarsa/Inisiatif, loyal terhadap atasan. |
| 4. | Pengawas Internal | 1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang 2. Pengawasan oleh SPI |
| 5. | Jumlah pelaksana | Seluruh personel |
| 6. | Jaminan pelayanan | 1. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, 2. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun. 3. Sebagai upaya peningkatan kepuasan masyarakat salah satu kegiatan yang dilaksanakan dengan memberikan kompensasi kepada pelanggan apabila suatu kesalahan atau keterlambatan yang telah dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan. |
| 7. | Jaminan keamanan dan keselamatan | Jaminan keamanan dan keselamatan kepada pelanggan dengan memberikan sarana dan prasarana yang cukup memadai mulai dari gedung dan fasilitas pendukung, termasuk keamanannya dengan petugas keamanan, ruang pelayanan dan petugas parkir, sehingga akan memberikan rasa aman. |
| 8. | Evaluasi kinerja pelaksana | Dilaksanakan monitoring dan evaluasi kinerja minimal 1 (satu) bulan sekali. |

47. STANDAR PELAYANAN PENDATAAN PENDUDUK NON PERMANEN SECARA MANUAL

A. Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery)

| No | Komponen | Uraian | Ket |
|----|---------------------------|---|-----|
| 1. | Persyaratan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Fotocopy Kartu Keluarga asal; 2. Formulir F.1-15; 3. Nomor Handphone Pemohon; dan 4. E-mail Pemohon | |
| 2. | Prosedur | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengurusan dilakukan sendiri oleh penduduk yang namanya ada dalam Kartu Keluarga kecuali bagi yang uzur, sakit, cacat fisik/mental dan alasan penting lainnya dengan disertai surat kuasa; 2. Pemohon mendatangi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil/Unit Pelayanan di kecamatan; 3. Penduduk mengisi dan menandatangani formulir dengan kode F.1-15; 4. Petugas pelayanan melakukan verifikasi dan validasi; 5. Dalam hal hasil verifikasi dan validasi sebagaimana dimaksud ditolak, petugas operator melakukan konfirmasi hasil verifikasi dan validasi; 6. Dalam hal hasil verifikasi dan validasi sebagaimana dimaksud diterima, petugas operator melakukan entri data ke dalam basis data kependudukan Penduduk Nonpermanen; dan 7. Petugas menyampaikan informasi telah terdaftar sebagai Penduduk Nonpermanen. | |
| 3. | Jangka Waktu Penyelesaian | - 10 menit. Setelah persyaratan dinyatakan lengkap oleh petugas pelayanan dan tidak terjadi gangguan jaringan komunikasi data dan atau sarana dan prasarana yang dibutuhkan untuk penyelesaian dokumen. | |
| 4. | Biaya Pelayanan | Gratis | |
| 5. | Produk Layanan | Data Penduduk Non Permanen | |
| 6. | Pengelolaan Pengaduan | <p>a. Pengaduan langsung:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Pengaduan; 2. Alamat : Jalan Pasengrahan, Jorong Sungai Kilangan, Nagari Sungai Dareh, Kecamatan Pulau | |

| No | Komponen | Uraian | Ket |
|----|----------|---|-----|
| | | <p>Punjung.</p> <p>3. Petugas khusus : Pejabat Pengelola Pengaduan Publik dan/atau Personel yang ditetapkan sebagai petugas pengelola pengaduan publik;</p> <p>b. Pengaduan online :</p> <p>1. email : capildharmasraya@gmail.com</p> <p>2. Nomor Kontak Whatsapp : 0822 8815 7965</p> <p>3. Website: https://disdukcapil.dharmasrayakab.go.id</p> <p>4. Media Sosial :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Facebook : Dukcapil Dharmasraya - Twitter : @capildharmasraya - Instagram : capildharmasraya - tik tok : capildharmasraya <p>5. Lain-lain :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Survey Kepuasan Masyarakat (SKM); <p>6. Petugas khusus : Pejabat Pengelola Pengaduan Publik dan/atau Personel yang ditetapkan sebagai petugas pengelola pengaduan publik;</p> | |

B. Komponen Standar Pelayanan terkait dengan pelayanan (Manufacturing)

| 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 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2011 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 5. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 6. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik; 7. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran penduduk dan Pencatatan Sipil; 8. Keputusan Presiden Nomor 88 Tahun 2004 tentang Pengelolaan Informasi Kependudukan; 9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2014 tentang Survei Kepuasan Masyarakat; 10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik; 11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pengelola Pengaduan; 12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Adminduk; 13. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Adminduk Secara Daring; |

| No | Komponen | Uraian |
|----|---|--|
| | | 14. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 53 Tahun 2019 tentang Pelaporan Penyelenggaraan Adminduk; 15. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 95 Tahun 2019 tentang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan; 16. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksana Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil |
| 2. | Sarana dan Prasarana dan/atau fasilitas | 1. Parkir; 2. CCTV; 3. Layar Nomor Antrian, diarahkan ke loket yang dituju, dipandu melalui pengeras suara dan dibagi setiap jenis layanan; 4. Papan Informasi Standar Pelayanan; 5. Ruang/tempat layanan informasi; 6. Front Office; 7. loket pengambilan nomor antrian ; 8. loket loket pemeriksaan berkas; 9. loket pengolahan berkas; 10. Loket khusus lansia, disabilitas dan ibu hamil; 11. Loket Perekaman KTP el 12. Loket cetak KTP el dan KIA; 13. ruang/tempat layanan konsultasi/pengaduan; 14. Front Office indoor yang ber AC; 15. Televisi; 16. ruang tamu; 17. ruang laktasi; 18. wastafel; 19. toiletres (sabun, tissue); 20. Handsanitizer; |

| No | Komponen | Uraian |
|----|----------------------------------|--|
| | | 21. Stiker yang dipasang untuk menjaga jarak berdiri dan tempat duduk 22. wifi gratis; 23. air Minum; 24. kursi roda; 25. toilet terpisah antara laki-laki dan wanita; 26. Step lobby/ramp bagi pengguna kursi roda 27. Toilet khusus 28. bahan bacaan/literasi Dukcapil; 29. ruang bermain anak indoor; 30. smoking area. |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | 1. Kualifikasi pendidikan : minimal SMA 2. Menguasai Aplikasi SIAK; 3. Menguasai tata bahasa yang baik; 4. Memahami peraturan Perundang-Undangan. 5. Disiplin, profesional, tanggung jawab, jujur, kerjasama, prakarsa/Inisiatif, loyal terhadap atasan. |
| 4. | Pengawas Internal | 1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang 2. Pengawasan oleh SPI |
| 5. | Jumlah pelaksana | Seluruh personel |
| 6. | Jaminan pelayanan | 1. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, 2. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun. 3. Sebagai upaya peningkatan kepuasan masyarakat salah satu kegiatan yang dilaksanakan dengan memberikan kompensasi kepada pelanggan apabila suatu kesalahan atau keterlambatan yang telah dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan. |
| 7. | Jaminan keamanan dan keselamatan | Jaminan keamanan dan keselamatan kepada pelanggan dengan memberikan sarana dan prasarana yang cukup memadai mulai dari gedung dan fasilitas pendukung, termasuk keamanannya dengan petugas keamanan, ruang pelayanan dan petugas parkir, sehingga akan memberikan rasa aman. |
| 8. | Evaluasi kinerja pelaksana | Dilaksanakan monitoring dan evaluasi kinerja minimal 1 (satu) bulan sekali. |

48. STANDAR PELAYANAN PENCATATAN KELAHIRAN WNI

A. Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery)

| No | Komponen | Uraian | Ket |
|----|-------------|---|-----|
| 1. | Persyaratan | <ol style="list-style-type: none">1. Formulir F-2.012. Foto Copi Surat Keterangan Lahir dari Rumah Sakit/Puskesmas/Fasilitas Kesehatan/Nakhoda Kapal Laut/Kapten Pesawat Terbang atau Wali Nagari (jika lahir dirumah/ditempat lain);3. Foto Copi Buku Nikah/Kutipan Akta Perkawinan atau bukti lain yang sah;4. Foto Copi Kartu Keluarga;5. Berita Acara dari Kepolisian bagi anak yang tidak diketahui asal usulnya/keberadaan orang tuanya;6. Formulir F-2.03 (SPTJM kebenaran data kelahiran) dengan 2 (dua) orang saksi, jika tidak memiliki surat keterangan kelahiran;7. Formulir F-2.04 (SPTJM kebenaran sebagai pasangan suami istri) dengan 2 (dua) orang saksi, jika tidak memiliki Buku Nikah/Kutipan Akta Perkawinan;8. Nomor Handphone Pemohon; dan9. E-mail Pemohon. | |
| 2. | Prosedur | <ol style="list-style-type: none">1. Pengurusan dilakukan sendiri oleh penduduk yang namanya ada dalam Kartu Keluarga kecuali bagi yang uzur, sakit, cacat fisik/mental dan alasan penting lainnya dengan disertai surat kuasa;2. Pemohon mendatangi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil/Unit Pelayanan di kecamatan/kios pelayanan adminduk atau mengakses web <i>http://app.disdukcapil.sumbangprov.go.id:82/layanan/</i>;3. Pemohon membawa Fotocopi persyaratan atau scan/foto berkas persyaratan asli jika mengakses website pelayanan;4. Petugas melakukan verifikasi berkas pengajuan dari pemohon untuk diteliti, jika kurang lengkap maka akan dikembalikan kepada pemohon, untuk dilengkapi sesuai dengan alasan penolakan. | |

| No | Komponen | Uraian | Ket |
|----|---------------------------|---|-----|
| | | 5. Setelah berkas dinyatakan lengkap maka petugas menerbitkan nomor antrian dan proses selanjutnya akan diteruskan kepada Operator untuk di lakukan pencetakan berkas; 6. Setelah dicetak, dokumen diserahkan kepada pemohon. Berkas juga akan terkirim ke E-mail pemohon agar masyarakat juga bisa cetak sendiri dirumah menggunakan kertas HVS A4 80 gram atau meminta bantuan ke kios pelayanan adminduk tingkat nagari terdekat. | |
| 3. | Jangka Waktu Penyelesaian | - 15 menit. Setelah persyaratan dinyatakan lengkap oleh petugas pelayanan dan tidak terjadi gangguan jaringan komunikasi data dan atau sarana dan prasarana yang dibutuhkan untuk penyelesaian dokumen. | |
| 4. | Biaya Pelayanan | Gratis | |
| 5. | Produk Layanan | Register Akta Kelahiran dan Kutipan Akta Kelahiran | |
| 6. | Pengelolaan Pengaduan | <p>a. Pengaduan langsung:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Pengaduan; 2. Alamat : Jalan Pasengrahan, Jorong Sungai Kilangan, Nagari Sungai Dareh, Kecamatan Pulau Punjung. 3. Petugas khusus : Pejabat Pengelola Pengaduan Publik dan/atau Personel yang ditetapkan sebagai petugas pengelola pengaduan publik; <p>b. Pengaduan online :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. email : capildharmasraya@gmail.com 2. Nomor Kontak Whatsapp : 0822 8815 7965 3. Website: https://disdukcapil.dharmasrayakab.go.id 4. Media Sosial : <ul style="list-style-type: none"> - Facebook : Dukcapil Dharmasraya - Twitter : @capildharmasraya - Instagram : capildharmasraya - tik tok : capildharmasraya | |

| No | Komponen | Uraian | Ket |
|----|----------|---|-----|
| | | 5. Lain-lain : - Survey Kepuasan Masyarakat (SKM); 6. Petugas khusus : Pejabat Pengelola Pengaduan Publik dan/atau Personel yang ditetapkan sebagai petugas pengelola pengaduan publik; | |

B. Komponen Standar Pelayanan terkait dengan pelayanan (Manufacturing)

| No | Komponen | Uraian |
|----|-------------|--|
| 1. | Dasar Hukum | 1. 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; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2011 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 5. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 6. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik; 7. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran penduduk dan Pencatatan Sipil; 8. Keputusan Presiden Nomor 88 Tahun 2004 tentang Pengelolaan Informasi Kependudukan; 9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2014 tentang Survei Kepuasan Masyarakat; 10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman |

| No | Komponen | Uraian |
|----|---|--|
| | | <p>Standar Pelayanan Publik;</p> <p>11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pengelola Pengaduan;</p> <p>12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Adminduk;</p> <p>13. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Adminduk Secara Daring;</p> <p>14. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 53 Tahun 2019 tentang Pelaporan Penyelenggaraan Adminduk;</p> <p>15. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 95 Tahun 2019 tentang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan;</p> <p>16. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksana Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil</p> |
| 2. | Sarana dan Prasarana dan/atau fasilitas | <ol style="list-style-type: none"> 1. Parkir; 2. CCTV; 3. Layar Nomor Antrian, diarahkan ke loket yang dituju, dipandu melalui pengeras suara dan dibagi setiap jenis layanan; 4. Papan Informasi Standar Pelayanan; 5. Ruang/tempat layanan informasi; 6. Front Office; 7. loket pengambilan nomor antrian ; 8. loket loket pemeriksaan berkas; 9. loket pengolahan berkas; 10. Loket khusus lansia, disabilitas dan ibu hamil; 11. Loket Perekaman KTP el 12. Loket cetak KTP el dan KIA; 13. ruang/tempat layanan konsultasi/pengaduan; 14. Front Office indoor yang ber AC; |

| No | Komponen | Uraian |
|----|----------------------|--|
| | | 15. Televisi; 16. ruang tamu; 17. ruang laktasi; 18. wastafel; 19. toiletres (sabun, tissue); 20. Handsanitizer; 21. Stiker yang dipasang untuk menjaga jarak berdiri dan tempat duduk 22. wifi gratis; 23. air Minum; 24. kursi roda; 25. toilet terpisah antara laki-laki dan wanita; 26. Step lobby/ramp bagi pengguna kursi roda 27. Toilet khusus 28. bahan bacaan/literasi Dukcapil; 29. ruang bermain anak indoor; 30. smoking area. |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | 1. Kualifikasi pendidikan : minimal SMA 2. Menguasai Aplikasi SIAK; 3. Menguasai tata bahasa yang baik; 4. Memahami peraturan Perundang-Undangan. 5. Disiplin, profesional, tanggung jawab, jujur, kerjasama, prakarsa/Inisiatif, loyal terhadap atasan. |
| 4. | Pengawas Internal | 1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang 2. Pengawasan oleh SPI |
| 5. | Jumlah pelaksana | Seluruh personel |
| 6. | Jaminan pelayanan | 1. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, 2. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun. 3. Sebagai upaya peningkatan kepuasan masyarakat salah satu kegiatan yang dilaksanakan dengan memberikan kompensasi kepada pelanggan apabila suatu kesalahan atau keterlambatan yang telah |

| No | Komponen | Uraian |
|-----------|----------------------------------|--|
| | | dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan. |
| 7. | Jaminan keamanan dan keselamatan | Jaminan keamanan dan keselamatan kepada pelanggan dengan memberikan sarana dan prasarana yang cukup memadai mulai dari gedung dan fasilitas pendukung, termasuk keamanannya dengan petugas keamanan, ruang pelayanan dan petugas parkir, sehingga akan memberikan rasa aman. |
| 8. | Evaluasi kinerja pelaksana | Dilaksanakan monitoring dan evaluasi kinerja minimal 1 (satu) bulan sekali. |

49. STANDAR PELAYANAN PENCATATAN AKTA KELAHIRAN HILANG/RUSAK

A. Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery)

| No | Komponen | Uraian | Ket |
|----|---------------------------|---|-----|
| 1. | Persyaratan | <ol style="list-style-type: none">1. Formulir F-2.01;2. Surat Keterangan Hilang dari Kepolisian atau Akta Kelahiran rusak;3. Kartu Keluarga4. Nomor Handphone Pemohon; dan5. E-mail Pemohon. | |
| 2. | Prosedur | <ol style="list-style-type: none">1. Pengurusan dilakukan sendiri oleh penduduk yang namanya ada dalam Kartu Keluarga kecuali bagi yang uzur, sakit, cacat fisik/mental dan alasan penting lainnya dengan disertai surat kuasa;2. Pemohon mendatangi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil/Unit Pelayanan di kecamatan/kios pelayanan adminduk atau mengakses web <i>http://app.disdukcapil.sumbarprov.go.id:82/layanan/</i>;3. Pemohon membawa Fotocopi persyaratan atau scan/foto berkas persyaratan asli jika mengakses website pelayanan;4. Petugas melakukan verifikasi berkas pengajuan dari pemohon untuk diteliti, jika kurang lengkap maka akan dikembalikan kepada pemohon, untuk dilengkapi sesuai dengan alasan penolakan.5. Setelah berkas dinyatakan lengkap maka petugas menerbitkan nomor antrian dan proses selanjutnya akan diteruskan kepada Operator untuk di lakukan pencetakan berkas;6. Setelah dicetak, dokumen diserahkan kepada pemohon. Berkas juga akan terkirim ke E-mail pemohon agar masyarakat juga bisa cetak sendiri dirumah menggunakan kertas HVS A4 80 gram atau meminta bantuan ke kios pelayanan adminduk tingkat nagari terdekat. | |
| 3. | Jangka Waktu Penyelesaian | <p>- 15 menit.</p> <p>Setelah persyaratan dinyatakan lengkap oleh petugas pelayanan dan tidak terjadi gangguan jaringan komunikasi data dan atau sarana dan prasarana yang dibutuhkan untuk penyelesaian dokumen.</p> | |
| 4. | Biaya Pelayanan | Gratis | |

| No | Komponen | Uraian | Ket |
|----|-----------------------|--|-----|
| 5. | Produk Layanan | Register Akta Kelahiran dan Kutipan Akta Kelahiran | |
| 6. | Pengelolaan Pengaduan | <p>a. Pengaduan langsung:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Pengaduan; 2. Alamat : Jalan Pasengrahan, Jorong Sungai Kilangan, Nagari Sungai Dareh, Kecamatan Pulau Punjung. 3. Petugas khusus : Pejabat Pengelola Pengaduan Publik dan/atau Personel yang ditetapkan sebagai petugas pengelola pengaduan publik; <p>b. Pengaduan online :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. email : capildharmasraya@gmail.com 2. Nomor Kontak Whatsapp : 0822 8815 7965 3. Website: https://disdukcapil.dharmasrayakab.go.id 4. Media Sosial : <ul style="list-style-type: none"> - Facebook : Dukcapil Dharmasraya - Twitter : @capildharmasraya - Instagram : capildharmasraya - tik tok : capildharmasraya 5. Lain-lain : <ul style="list-style-type: none"> - Survey Kepuasan Masyarakat (SKM); 6. Petugas khusus : Pejabat Pengelola Pengaduan Publik dan/atau Personel yang ditetapkan sebagai petugas pengelola pengaduan publik; | |

B. Komponen Standar Pelayanan terkait dengan pelayanan (Manufacturing)

| 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 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2011 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 5. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 6. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik; 7. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran penduduk dan Pencatatan Sipil; 8. Keputusan Presiden Nomor 88 Tahun 2004 tentang Pengelolaan Informasi Kependudukan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 No. 119) 9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2014 tentang Survei Kepuasan Masyarakat; 10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik; 11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pengelola Pengaduan; 12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Adminduk; 13. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Adminduk Secara Daring; |

| No | Komponen | Uraian |
|----|---|--|
| | | 14. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 53 Tahun 2019 tentang Pelaporan Penyelenggaraan Adminduk; 15. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 95 Tahun 2019 tentang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan; 16. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksana Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil |
| 2. | Sarana dan Prasarana dan/atau fasilitas | 1. Parkir; 2. CCTV; 3. Layar Nomor Antrian, diarahkan ke loket yang dituju, dipandu melalui pengeras suara dan dibagi setiap jenis layanan; 4. Papan Informasi Standar Pelayanan; 5. Ruang/tempat layanan informasi; 6. Front Office; 7. loket pengambilan nomor antrian ; 8. loket loket pemeriksaan berkas; 9. loket pengolahan berkas; 10. Loket khusus lansia, disabilitas dan ibu hamil; 11. Loket Perekaman KTP el 12. Loket cetak KTP el dan KIA; 13. ruang/tempat layanan konsultasi/pengaduan; 14. Front Office indoor yang ber AC; 15. Televisi; 16. ruang tamu; 17. ruang laktasi; 18. wastafel; 19. toiletres (sabun, tissue); 20. Handsanitizer; |

| No | Komponen | Uraian |
|----|----------------------------------|--|
| | | 21. Stiker yang dipasang untuk menjaga jarak berdiri dan tempat duduk 22. wifi gratis; 23. air Minum; 24. kursi roda; 25. toilet terpisah antara laki-laki dan wanita; 26. Step lobby/ramp bagi pengguna kursi roda 27. Toilet khusus 28. bahan bacaan/literasi Dukcapil; 29. ruang bermain anak indoor; 30. smoking area. |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | 1. Kualifikasi pendidikan : minimal SMA 2. Menguasai Aplikasi SIAK; 3. Menguasai tata bahasa yang baik; 4. Memahami peraturan Perundang-Undangan. 5. Disiplin, profesional, tanggung jawab, jujur, kerjasama, prakarsa/Inisiatif, loyal terhadap atasan. |
| 4. | Pengawas Internal | 1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang 2. Pengawasan oleh SPI |
| 5. | Jumlah pelaksana | Seluruh personel |
| 6. | Jaminan pelayanan | 1. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, 2. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun. 3. Sebagai upaya peningkatan kepuasan masyarakat salah satu kegiatan yang dilaksanakan dengan memberikan kompensasi kepada pelanggan apabila suatu kesalahan atau keterlambatan yang telah dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan. |
| 7. | Jaminan keamanan dan keselamatan | Jaminan keamanan dan keselamatan kepada pelanggan dengan memberikan sarana dan prasarana yang cukup memadai mulai dari gedung dan fasilitas pendukung, termasuk keamanannya dengan petugas keamanan, ruang pelayanan dan petugas parkir, sehingga akan memberikan rasa aman. |
| 8. | Evaluasi kinerja pelaksana | Dilaksanakan monitoring dan evaluasi kinerja minimal 1 (satu) bulan sekali. |

50. STANDAR PELAYANAN PENCATATAN KELAHIRAN WNI YANG BERTEMPAT TINGGAL DI LUAR WILAYAH NEGARA KESATUAN REPUBLIK INDONESIA DAN SEDANG BERKUNJUNG KE INDONESIA

A. Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery)

| No | Komponen | Uraian | Ket |
|----|-------------|---|-----|
| 1. | Persyaratan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Formulir F-2.01 2. Foto Copi Surat Keterangan Lahir dari Rumah Sakit/Puskesmas/Fasilitas Kesehatan/Nakhoda Kapal Laut/Kapten Pesawat Terbang atau Wali Nagari (jika lahir dirumah/ditempat lain); 3. Foto Copi Buku Nikah/Kutipan Akta Perkawinan atau bukti lain yang sah; 4. Formulir F-2.03 (SPTJM kebenaran data kelahiran) dengan 2 (dua) orang saksi, jika tidak memiliki surat keterangan kelahiran; 5. Formulir F-2.04 (SPTJM kebenaran sebagai pasangan suami istri) dengan 2 (dua) orang saksi, jika tidak memiliki Buku Nikah/Kutipan Akta Perkawinan; 6. Dokumen Perjalanan Republik Indonesia dan/atau Dokumen Perjalanan orang tua; 7. Surat Keterangan Pindah Luar Negeri; 8. Nomor Handphone Pemohon; dan 9. E-mail Pemohon. | |
| 2. | Prosedur | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengurusan dilakukan sendiri oleh penduduk yang namanya ada dalam Kartu Keluarga kecuali bagi yang uzur, sakit, cacat fisik/mental dan alasan penting lainnya dengan disertai surat kuasa; 2. Pemohon mendatangi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil/Unit Pelayanan di kecamatan/kios pelayanan adminduk atau mengakses web <i>http://app.disdukcapil.sumbangprov.go.id:82/layanan/</i>; 3. Pemohon membawa Fotocopi persyaratan atau scan/foto berkas persyaratan asli jika mengakses website pelayanan; 4. Petugas melakukan verifikasi berkas pengajuan dari pemohon untuk diteliti, jika kurang lengkap maka akan dikembalikan kepada pemohon, untuk dilengkapi sesuai dengan alasan penolakan. | |

| No | Komponen | Uraian | Ket |
|----|---------------------------|---|-----|
| | | 5. Setelah berkas dinyatakan lengkap maka petugas menerbitkan nomor antrian dan proses selanjutnya akan diteruskan kepada Operator untuk di lakukan pencetakan berkas; 6. Setelah dicetak, dokumen diserahkan kepada pemohon. Berkas juga akan terkirim ke E-mail pemohon agar masyarakat juga bisa cetak sendiri dirumah menggunakan kertas HVS A4 80 gram atau meminta bantuan ke kios pelayanan adminduk tingkat nagari terdekat. | |
| 3. | Jangka Waktu Penyelesaian | - 15 menit. Setelah persyaratan dinyatakan lengkap oleh petugas pelayanan dan tidak terjadi gangguan jaringan komunikasi data dan atau sarana dan prasarana yang dibutuhkan untuk penyelesaian dokumen. | |
| 4. | Biaya Pelayanan | Gratis | |
| 5. | Produk Layanan | Register Akta Kelahiran dan Kutipan Akta Kelahiran | |
| 6. | Pengelolaan Pengaduan | a. Pengaduan langsung: <ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Pengaduan; 2. Alamat : Jalan Pasengrahan, Jorong Sungai Kilangan, Nagari Sungai Dareh, Kecamatan Pulau Punjung. 3. Petugas khusus : Pejabat Pengelola Pengaduan Publik dan/atau Personel yang ditetapkan sebagai petugas pengelola pengaduan publik; b. Pengaduan online : <ol style="list-style-type: none"> 1. email : capildharmasraya@gmail.com 2. Nomor Kontak Whatsapp : 0822 8815 7965 3. Website: https://disdukcapil.dharmasrayakab.go.id 4. Media Sosial : <ul style="list-style-type: none"> - Facebook : Dukcapil Dharmasraya - Twitter : @capildharmasraya - Instagram : capildharmasraya - tik tok : capildharmasraya | |

| No | Komponen | Uraian | Ket |
|-----------|-----------------|---|------------|
| | | 5. Lain-lain : - Survey Kepuasan Masyarakat (SKM); 6. Petugas khusus : Pejabat Pengelola Pengaduan Publik dan/atau Personel yang ditetapkan sebagai petugas pengelola pengaduan publik; | |

B. Komponen Standar Pelayanan terkait dengan pelayanan (Manufacturing)

| 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 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2011 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 5. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 6. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik; 7. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran penduduk dan Pencatatan Sipil; 8. Keputusan Presiden Nomor 88 Tahun 2004 tentang Pengelolaan Informasi Kependudukan; 9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2014 tentang Survei Kepuasan Masyarakat; 10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik; 11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pengelola Pengaduan; 12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Adminduk; 13. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Adminduk Secara Daring; |

| No | Komponen | Uraian |
|----|---|--|
| | | 14. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 53 Tahun 2019 tentang Pelaporan Penyelenggaraan Adminduk; 15. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 95 Tahun 2019 tentang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan; 16. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksana Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil |
| 2. | Sarana dan Prasarana dan/atau fasilitas | 1. Parkir; 2. CCTV; 3. Layar Nomor Antrian, diarahkan ke loket yang dituju, dipandu melalui pengeras suara dan dibagi setiap jenis layanan; 4. Papan Informasi Standar Pelayanan; 5. Ruang/tempat layanan informasi; 6. Front Office; 7. loket pengambilan nomor antrian ; 8. loket loket pemeriksaan berkas; 9. loket pengolahan berkas; 10. Loket khusus lansia, disabilitas dan ibu hamil; 11. Loket Perekaman KTP el 12. Loket cetak KTP el dan KIA; 13. ruang/tempat layanan konsultasi/pengaduan; 14. Front Office indoor yang ber AC; 15. Televisi; 16. ruang tamu; 17. ruang laktasi; 18. wastafel; 19. toiletres (sabun, tissue); 20. Handsanitizer; |

| No | Komponen | Uraian |
|----|----------------------------------|--|
| | | 21. Stiker yang dipasang untuk menjaga jarak berdiri dan tempat duduk 22. wifi gratis; 23. air Minum; 24. kursi roda; 25. toilet terpisah antara laki-laki dan wanita; 26. Step lobby/ramp bagi pengguna kursi roda 27. Toilet khusus 28. bahan bacaan/literasi Dukcapil; 29. ruang bermain anak indoor; 30. smoking area. |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | 1. Kualifikasi pendidikan : minimal SMA 2. Menguasai Aplikasi SIAK; 3. Menguasai tata bahasa yang baik; 4. Memahami peraturan Perundang-Undangan. 5. Disiplin, profesional, tanggung jawab, jujur, kerjasama, prakarsa/Inisiatif, loyal terhadap atasan. |
| 4. | Pengawas Internal | 1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang 2. Pengawasan oleh SPI |
| 5. | Jumlah pelaksana | Seluruh personel |
| 6. | Jaminan pelayanan | 1. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, 2. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun. 3. Sebagai upaya peningkatan kepuasan masyarakat salah satu kegiatan yang dilaksanakan dengan memberikan kompensasi kepada pelanggan apabila suatu kesalahan atau keterlambatan yang telah dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan. |
| 7. | Jaminan keamanan dan keselamatan | Jaminan keamanan dan keselamatan kepada pelanggan dengan memberikan sarana dan prasarana yang cukup memadai mulai dari gedung dan fasilitas pendukung, termasuk keamanannya dengan petugas keamanan, ruang pelayanan dan petugas parkir, sehingga akan memberikan rasa aman. |
| 8. | Evaluasi kinerja pelaksana | Dilaksanakan monitoring dan evaluasi kinerja minimal 1 (satu) bulan sekali. |

51. STANDAR PELAYANAN PENCATATAN KELAHIRAN ORANG ASING

A. Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery)

| No | Komponen | Uraian | Ket |
|----|-------------|--|-----|
| 1. | Persyaratan | <ol style="list-style-type: none">1. Formulir F-2.012. Foto Copi Surat Keterangan Kelahiran3. Foto Copi Surat Keterangan Lahir dari Rumah Sakit/Puskesmas/Fasilitas Kesehatan/Nakhoda Kapal Laut/Kapten Pesawat Terbang atau Wali Nagari (jika lahir dirumah/ditempat lain);4. Foto Copi Dokumen Perjalanan;5. Foto Copi KTP-el atau Kartu Izin Tinggal Tetap atau Kartu Izin Tinggal Terbatas atau Visa Kunjungan;6. Formulir F-2.03 (SPTJM kebenaran data kelahiran) dengan 2 (dua) orang saksi, jika tidak memiliki surat keterangan kelahiran;7. Formulir F-2.04 (SPTJM kebenaran sebagai pasangan suami istri) dengan 2 (dua) orang saksi, jika tidak memiliki Buku Nikah/Kutipan Akta Perkawinan;8. Nomor Handphone Pemohon; dan9. E-mail Pemohon. | |
| 2. | Prosedur | <ol style="list-style-type: none">1. Pengurusan dilakukan sendiri oleh penduduk yang namanya ada dalam Kartu Keluarga kecuali bagi yang uzur, sakit, cacat fisik/mental dan alasan penting lainnya dengan disertai surat kuasa;2. Pemohon mendatangi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil/Unit Pelayanan di kecamatan/kios pelayanan adminduk atau mengakses web http://app.disdukcapil.sumbarprov.go.id:82/layanan/;3. Pemohon membawa Fotocopi persyaratan atau scan/foto berkas persyaratan asli jika mengakses website pelayanan;4. Petugas melakukan verifikasi berkas pengajuan dari pemohon untuk diteliti, jika kurang lengkap maka akan dikembalikan kepada pemohon, untuk dilengkapi sesuai dengan alasan penolakan.5. Setelah berkas dinyatakan lengkap maka petugas menerbitkan nomor antrian dan proses | |

| No | Komponen | Uraian | Ket |
|----|---------------------------|--|-----|
| | | <p>selanjutnya akan diteruskan kepada Operator untuk di lakukan pencetakan berkas;</p> <p>6. Setelah dicetak, dokumen diserahkan kepada pemohon. Berkas juga akan terkirim ke E-mail pemohon agar masyarakat juga bisa cetak sendiri dirumah menggunakan kertas HVS A4 80 gram atau meminta bantuan ke kios pelayanan adminduk tingkat nagari terdekat.</p> | |
| 3. | Jangka Waktu Penyelesaian | <p>- 15 menit.</p> <p>Setelah persyaratan dinyatakan lengkap oleh petugas pelayanan dan tidak terjadi gangguan jaringan komunikasi data dan atau sarana dan prasarana yang dibutuhkan untuk penyelesaian dokumen.</p> | |
| 4. | Biaya Pelayanan | Gratis | |
| 5. | Produk Layanan | Register Akta Kelahiran dan Kutipan Akta Kelahiran | |
| 6. | Pengelolaan Pengaduan | <p>a. Pengaduan langsung:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Pengaduan; 2. Alamat : Jalan Pasengrahan, Jorong Sungai Kilangan, Nagari Sungai Dareh, Kecamatan Pulau Punjung. 3. Petugas khusus : Pejabat Pengelola Pengaduan Publik dan/atau Personel yang ditetapkan sebagai petugas pengelola pengaduan publik; <p>b. Pengaduan online :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. email : capildharmasraya@gmail.com 2. Nomor Kontak Whatsapp : 0822 8815 7965 3. Website: https://disdukcapil.dharmasrayakab.go.id 4. Media Sosial : <ul style="list-style-type: none"> - Facebook : Dukcapil Dharmasraya - Twitter : @capildharmasraya - Instagram : capildharmasraya - tik tok : capildharmasraya 5. Lain-lain : <ul style="list-style-type: none"> - Survey Kepuasan Masyarakat (SKM); | |

| No | Komponen | Uraian | Ket |
|----|----------|--|-----|
| | | 6. Petugas khusus : Pejabat Pengelola Pengaduan Publik dan/atau Personel yang ditetapkan sebagai petugas pengelola pengaduan publik; | |

B. Komponen Standar Pelayanan terkait dengan pelayanan (Manufacturing)

| 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 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2011 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 5. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 6. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik; 7. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran penduduk dan Pencatatan Sipil; 8. Keputusan Presiden Nomor 88 Tahun 2004 tentang Pengelolaan Informasi Kependudukan; 9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2014 tentang Survei Kepuasan Masyarakat; 10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik; |

| No | Komponen | Uraian |
|----|---|--|
| | | <ul style="list-style-type: none"> 11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pengelola Pengaduan; 12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Adminduk; 13. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Adminduk Secara Daring; 14. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 53 Tahun 2019 tentang Pelaporan Penyelenggaraan Adminduk; 15. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 95 Tahun 2019 tentang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan; 16. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksana Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil |
| 2. | Sarana dan Prasarana dan/atau fasilitas | <ul style="list-style-type: none"> 1. Parkir; 2. CCTV; 3. Layar Nomor Antrian, diarahkan ke loket yang dituju, dipandu melalui pengeras suara dan dibagi setiap jenis layanan; 4. Papan Informasi Standar Pelayanan; 5. Ruang/tempat layanan informasi; 6. Front Office; 7. loket pengambilan nomor antrian ; 8. loket loket pemeriksaan berkas; 9. loket pengolahan berkas; 10. Loket khusus lansia, disabilitas dan ibu hamil; 11. Loket Perekaman KTP el 12. Loket cetak KTP el dan KIA; 13. ruang/tempat layanan konsultasi/pengaduan; 14. Front Office indoor yang ber AC; 15. Televisi; |

| No | Komponen | Uraian |
|----|----------------------|---|
| | | 16. ruang tamu; 17. ruang laktasi; 18. wastafel; 19. toiletres (sabun, tissue); 20. Handsanitizer; 21. Stiker yang dipasang untuk menjaga jarak berdiri dan tempat duduk 22. wifi gratis; 23. air Minum; 24. kursi roda; 25. toilet terpisah antara laki-laki dan wanita; 26. Step lobby/ramp bagi pengguna kursi roda 27. Toilet khusus 28. bahan bacaan/literasi Dukcapil; 29. ruang bermain anak indoor; 30. smoking area. |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | 1. Kualifikasi pendidikan : minimal SMA 2. Menguasai Aplikasi SIAK; 3. Menguasai tata bahasa yang baik; 4. Memahami peraturan Perundang-Undangan. 5. Disiplin, profesional, tanggung jawab, jujur, kerjasama, prakarsa/Inisiatif, loyal terhadap atasan. |
| 4. | Pengawas Internal | 1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang 2. Pengawasan oleh SPI |
| 5. | Jumlah pelaksana | Seluruh personel |
| 6. | Jaminan pelayanan | 1. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, 2. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun. 3. Sebagai upaya peningkatan kepuasan masyarakat salah satu kegiatan yang dilaksanakan dengan memberikan kompensasi kepada pelanggan apabila suatu kesalahan atau keterlambatan yang telah dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan. |

| No | Komponen | Uraian |
|-----------|----------------------------------|--|
| 7. | Jaminan keamanan dan keselamatan | Jaminan keamanan dan keselamatan kepada pelanggan dengan memberikan sarana dan prasarana yang cukup memadai mulai dari gedung dan fasilitas pendukung, termasuk keamanannya dengan petugas keamanan, ruang pelayanan dan petugas parkir, sehingga akan memberikan rasa aman. |
| 8. | Evaluasi kinerja pelaksana | Dilaksanakan monitoring dan evaluasi kinerja minimal 1 (satu) bulan sekali. |

52. STANDAR PELAYANAN PENCATATAN LAHIR MATI

A. Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery)

| No | Komponen | Uraian | Ket |
|----|-------------|---|-----|
| 1. | Persyaratan | <ol style="list-style-type: none">1. Formulir F-2.01;2. Foto Copi Kartu Keluarga;3. Foto Copi Surat Keterangan Lahir Mati Lahir dari Rumah Sakit/Puskesmas/Fasilitas Kesehatan/Nakhoda Kapal Laut/Kapten Pesawat Terbang atau Wali Nagari (jika lahir mati dirumah/ditempat lain);4. Pernyataan dari orang tua kandung atau wali bagi yang tidak memiliki surat keterangan lahir mati.5. Nomor Handphone Pemohon; dan6. E-mail Pemohon. | |
| 2. | Prosedur | <ol style="list-style-type: none">1. Pengurusan dilakukan sendiri oleh penduduk yang namanya ada dalam Kartu Keluarga kecuali bagi yang uzur, sakit, cacat fisik/mental dan alasan penting lainnya dengan disertai surat kuasa;2. Pemohon mendatangi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil/Unit Pelayanan di kecamatan/kios pelayanan adminduk atau mengakses web <i>http://app.disdukcapil.sumbarprov.go.id:82/layanan/</i>;3. Pemohon membawa Fotocopi persyaratan atau scan/foto berkas persyaratan asli jika mengakses website pelayanan;4. Petugas melakukan verifikasi berkas pengajuan dari pemohon untuk diteliti, jika kurang lengkap maka akan dikembalikan kepada pemohon, untuk dilengkapi sesuai dengan alasan penolakan.5. Setelah berkas dinyatakan lengkap maka petugas menerbitkan nomor antrian dan proses selanjutnya akan diteruskan kepada Operator untuk di lakukan pencetakan berkas;6. Setelah dicetak, dokumen diserahkan kepada pemohon. Berkas juga akan terkirim ke E-mail pemohon agar masyarakat juga bisa cetak sendiri dirumah menggunakan kertas HVS A4 80 gram atau meminta bantuan ke kios pelayanan adminduk tingkat nagari terdekat. | |

| No | Komponen | Uraian | Ket |
|----|---------------------------|--|-----|
| 3. | Jangka Waktu Penyelesaian | - 15 menit. Setelah persyaratan dinyatakan lengkap oleh petugas pelayanan dan tidak terjadi gangguan jaringan komunikasi data dan atau sarana dan prasarana yang dibutuhkan untuk penyelesaian dokumen. | |
| 4. | Biaya Pelayanan | Gratis | |
| 5. | Produk Layanan | Surat Keterangan Lahir Mati | |
| 6. | Pengelolaan Pengaduan | <p>a. Pengaduan langsung:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Pengaduan; 2. Alamat : Jalan Pasengrahan, Jorong Sungai Kilangan, Nagari Sungai Dareh, Kecamatan Pulau Punjung. 3. Petugas khusus : Pejabat Pengelola Pengaduan Publik dan/atau Personel yang ditetapkan sebagai petugas pengelola pengaduan publik; <p>b. Pengaduan online :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. email : capildharmasraya@gmail.com 2. Nomor Kontak Whatsapp : 0822 8815 7965 3. Website: https://disdukcapil.dharmasrayakab.go.id 4. Media Sosial : <ul style="list-style-type: none"> - Facebook : Dukcapil Dharmasraya - Twitter : @capildharmasraya - Instagram : capildharmasraya - tik tok : capildharmasraya 5. Lain-lain : <ul style="list-style-type: none"> - Survey Kepuasan Masyarakat (SKM); 6. Petugas khusus : Pejabat Pengelola Pengaduan Publik dan/atau Personel yang ditetapkan sebagai petugas pengelola pengaduan publik; | |

B. Komponen Standar Pelayanan terkait dengan pelayanan (Manufacturing)

| 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 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2011 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 5. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 6. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik; 7. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran penduduk dan Pencatatan Sipil; 8. Keputusan Presiden Nomor 88 Tahun 2004 tentang Pengelolaan Informasi Kependudukan; 9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2014 tentang Survei Kepuasan Masyarakat; 10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik; 11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pengelola Pengaduan; 12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Adminduk; 13. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Adminduk Secara Daring; |

| No | Komponen | Uraian |
|----|---|--|
| | | 14. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 53 Tahun 2019 tentang Pelaporan Penyelenggaraan Adminduk; 15. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 95 Tahun 2019 tentang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan; 16. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksana Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil |
| 2. | Sarana dan Prasarana dan/atau fasilitas | 1. Parkir; 2. CCTV; 3. Layar Nomor Antrian, diarahkan ke loket yang dituju, dipandu melalui pengeras suara dan dibagi setiap jenis layanan; 4. Papan Informasi Standar Pelayanan; 5. Ruang/tempat layanan informasi; 6. Front Office; 7. loket pengambilan nomor antrian ; 8. loket loket pemeriksaan berkas; 9. loket pengolahan berkas; 10. Loket khusus lansia, disabilitas dan ibu hamil; 11. Loket Perekaman KTP el 12. Loket cetak KTP el dan KIA; 13. ruang/tempat layanan konsultasi/pengaduan; 14. Front Office indoor yang ber AC; 15. Televisi; 16. ruang tamu; 17. ruang laktasi; 18. wastafel; 19. toiletres (sabun, tissue); 20. Handsanitizer; |

| No | Komponen | Uraian |
|----|----------------------------------|--|
| | | 21. Stiker yang dipasang untuk menjaga jarak berdiri dan tempat duduk 22. wifi gratis; 23. air Minum; 24. kursi roda; 25. toilet terpisah antara laki-laki dan wanita; 26. Step lobby/ramp bagi pengguna kursi roda 27. Toilet khusus 28. bahan bacaan/literasi Dukcapil; 29. ruang bermain anak indoor; 30. smoking area. |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | 1. Kualifikasi pendidikan : minimal SMA 2. Menguasai Aplikasi SIAK; 3. Menguasai tata bahasa yang baik; 4. Memahami peraturan Perundang-Undangan. 5. Disiplin, profesional, tanggung jawab, jujur, kerjasama, prakarsa/Inisiatif, loyal terhadap atasan. |
| 4. | Pengawas Internal | 1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang 2. Pengawasan oleh SPI |
| 5. | Jumlah pelaksana | Seluruh personel |
| 6. | Jaminan pelayanan | 1. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, 2. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun. 3. Sebagai upaya peningkatan kepuasan masyarakat salah satu kegiatan yang dilaksanakan dengan memberikan kompensasi kepada pelanggan apabila suatu kesalahan atau keterlambatan yang telah dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan. |
| 7. | Jaminan keamanan dan keselamatan | Jaminan keamanan dan keselamatan kepada pelanggan dengan memberikan sarana dan prasarana yang cukup memadai mulai dari gedung dan fasilitas pendukung, termasuk keamanannya dengan petugas keamanan, ruang pelayanan dan petugas parkir, sehingga akan memberikan rasa aman. |
| 8. | Evaluasi kinerja pelaksana | Dilaksanakan monitoring dan evaluasi kinerja minimal 1 (satu) bulan sekali. |

53. STANDAR PELAYANAN PENCATATAN KEMATIAN WNI

A. Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery)

| No | Komponen | Uraian | Ket |
|----|-------------|--|-----|
| 1. | Persyaratan | <ol style="list-style-type: none">1. Formulir F-2.01;2. Foto Copi Surat Kematian dari dokter atau walinagari, atau surat keterangan kepolisian bagi kematian yang tidak jelas identitasnya, atau salinan penetapan pengadilan bagi seseorang yang tidak jelas keberadaannya karena hilang atau mati tetapi tidak ditemukan jenazahnya, atau surat pernyataan kematian dari maskapai penerbangan bagi seseorang yang tidak jelas keberadaannya karena hilang atau mati tetapi tidak ditemukan jenazahnya sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan, atau surat keterangan kematian dari Perwakilan RI bagi penduduk yang kematiannya di luar negeri;3. Foto Copi Kartu Keluarga/ KTP-el yang meninggal dunia;4. Nomor Handphone Pemohon; dan5. E-mail Pemohon. | |
| 2. | Prosedur | <ol style="list-style-type: none">1. Pengurusan dilakukan sendiri oleh penduduk yang namanya ada dalam Kartu Keluarga kecuali bagi yang uzur, sakit, cacat fisik/mental dan alasan penting lainnya dengan disertai surat kuasa;2. Pemohon mendatangi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil/Unit Pelayanan di kecamatan/kios pelayanan adminduk atau mengakses web <i>http://app.disdukcapil.sumbarprov.go.id:82/layanan/;</i>3. Pemohon membawa Fotocopi persyaratan atau scan/foto berkas persyaratan asli jika mengakses website pelayanan;4. Petugas melakukan verifikasi berkas pengajuan dari pemohon untuk diteliti, jika kurang lengkap maka akan dikembalikan kepada pemohon, untuk dilengkapi sesuai dengan alasan penolakan.5. Dinas tidak menarik surat kematian asli;6. Persyaratan tidak perlu melampirkan fotokopi KTP-el saksi, karena identitasnya sudah tercantum dalam formulir F-2.01.; | |

| | | | |
|----|---------------------------|---|--|
| | | <p>7. Setelah berkas dinyatakan lengkap maka petugas menerbitkan nomor antrian dan proses selanjutnya akan diteruskan kepada Operator untuk di lakukan pencetakan berkas;</p> <p>8. Dalam hal subjek akta tidak tercantum dalam Kartu Keluarga dan database kependudukan, Kutipan akta kematian diterbitkan tanpa NIK;</p> <p>9. Setelah dicetak, dokumen diserahkan kepada pemohon. Berkas juga akan terkirim ke E-mail pemohon agar masyarakat juga bisa cetak sendiri dirumah menggunakan kertas HVS A4 80 gram atau meminta bantuan ke kios pelayanan adminduk tingkat nagari terdekat.</p> | |
| 3. | Jangka Waktu Penyelesaian | <p>- 15 menit.</p> <p>Setelah persyaratan dinyatakan lengkap oleh petugas pelayanan dan tidak terjadi gangguan jaringan komunikasi data dan atau sarana dan prasarana yang dibutuhkan untuk penyelesaian dokumen.</p> | |
| 4. | Biaya Pelayanan | Gratis | |
| 5. | Produk Layanan | Register Akta Kematian dan Kutipan Akta Kematian | |
| 6. | Pengelolaan Pengaduan | <p>a. Pengaduan langsung:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Pengaduan; 2. Alamat : Jalan Pasengrahan, Jorong Sungai Kilangan, Nagari Sungai Dareh, Kecamatan Pulau Punjung. 3. Petugas khusus : Pejabat Pengelola Pengaduan Publik dan/atau Personel yang ditetapkan sebagai petugas pengelola pengaduan publik; <p>b. Pengaduan online :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. email : capildharmasraya@gmail.com 2. Nomor Kontak Whatsapp : 0822 8815 7965 3. Website: https://disdukcapil.dharmasrayakab.go.id 4. Media Sosial : <ul style="list-style-type: none"> - Facebook : Dukcapil Dharmasraya - Twitter : @capildharmasraya - Instagram : capildharmasraya - tik tok : capildharmasraya | |

| | | |
|--|---|--|
| | <p>5. Lain-lain :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Survey Kepuasan Masyarakat (SKM); <p>6. Petugas khusus : Pejabat Pengelola Pengaduan Publik dan/atau Personel yang ditetapkan sebagai petugas pengelola pengaduan publik;</p> | |
|--|---|--|

B. Komponen Standar Pelayanan terkait dengan pelayanan (Manufacturing)

| 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 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2011 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 5. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 6. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik; 7. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran penduduk dan Pencatatan Sipil; 8. Keputusan Presiden Nomor 88 Tahun 2004 tentang Pengelolaan Informasi Kependudukan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 No. 119) 9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2014 tentang Survei Kepuasan Masyarakat; 10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik; |

| No | Komponen | Uraian |
|----|---|--|
| | | 11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pengelola Pengaduan; 12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Adminduk; 13. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Adminduk Secara Daring; 14. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 53 Tahun 2019 tentang Pelaporan Penyelenggaraan Adminduk; 15. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 95 Tahun 2019 tentang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan; 16. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksana Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil |
| 2. | Sarana dan Prasarana dan/atau fasilitas | 1. Parkir; 2. CCTV; 3. Layar Nomor Antrian, diarahkan ke loket yang dituju, dipandu melalui pengeras suara dan dibagi setiap jenis layanan; 4. Papan Informasi Standar Pelayanan; 5. Ruang/tempat layanan informasi; 6. Front Office; 7. loket pengambilan nomor antrian ; 8. loket loket pemeriksaan berkas; 9. loket pengolahan berkas; 10. Loket khusus lansia, disabilitas dan ibu hamil; 11. Loket Perekaman KTP el 12. Loket cetak KTP el dan KIA; 13. ruang/tempat layanan konsultasi/pengaduan; 14. Front Office indoor yang ber AC; 15. Televisi; |

| No | Komponen | Uraian |
|----|----------------------|---|
| | | 16. ruang tamu; 17. ruang laktasi; 18. wastafel; 19. toiletres (sabun, tissue); 20. Handsanitizer; 21. Stiker yang dipasang untuk menjaga jarak berdiri dan tempat duduk 22. wifi gratis; 23. air Minum; 24. kursi roda; 25. toilet terpisah antara laki-laki dan wanita; 26. Step lobby/ramp bagi pengguna kursi roda 27. Toilet khusus 28. bahan bacaan/literasi Dukcapil; 29. ruang bermain anak indoor; 30. smoking area. |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | 1. Kualifikasi pendidikan : minimal SMA 2. Menguasai Aplikasi SIAK; 3. Menguasai tata bahasa yang baik; 4. Memahami peraturan Perundang-Undangan. 5. Disiplin, profesional, tanggung jawab, jujur, kerjasama, prakarsa/Inisiatif, loyal terhadap atasan. |
| 4. | Pengawas Internal | 1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang 2. Pengawasan oleh SPI |
| 5. | Jumlah pelaksana | Seluruh personel |
| 6. | Jaminan pelayanan | 1. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, 2. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun. 3. Sebagai upaya peningkatan kepuasan masyarakat salah satu kegiatan yang dilaksanakan dengan memberikan kompensasi kepada pelanggan apabila suatu kesalahan atau keterlambatan yang telah |

| No | Komponen | Uraian |
|-----------|----------------------------------|--|
| | | dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan. |
| 7. | Jaminan keamanan dan keselamatan | Jaminan keamanan dan keselamatan kepada pelanggan dengan memberikan sarana dan prasarana yang cukup memadai mulai dari gedung dan fasilitas pendukung, termasuk keamanannya dengan petugas keamanan, ruang pelayanan dan petugas parkir, sehingga akan memberikan rasa aman. |
| 8. | Evaluasi kinerja pelaksana | Dilaksanakan monitoring dan evaluasi kinerja minimal 1 (satu) bulan sekali. |

54. STANDAR PELAYANAN PENCATATAN KEMATIAN ORANG ASING

A. Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery)

| No | Komponen | Uraian | Ket |
|----|-------------|---|-----|
| 1. | Persyaratan | <ol style="list-style-type: none">1. Formulir F-2.01;2. Foto Copi Surat Kematian dari dokter atau walinagari, atau surat keterangan kepolisian bagi kematian yang tidak jelas identitasnya, atau salinan penetapan pengadilan bagi seseorang yang tidak jelas keberadaannya karena hilang atau mati tetapi tidak ditemukan jenazahnya, atau surat pernyataan kematian dari maskapai penerbangan bagi seseorang yang tidak jelas keberadaannya karena hilang atau mati tetapi tidak ditemukan jenazahnya sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan, atau surat keterangan kematian dari Perwakilan RI bagi penduduk yang kematiannya di luar negeri;3. Fotokopi Dokumen Perjalanan;4. Fotokopi ITAS/SKTT atau ITAP/KTP-el;5. Nomor Handphone Pemohon; dan6. E-mail Pemohon. | |
| 2. | Prosedur | <ol style="list-style-type: none">1. Pemohon mendatangi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil/Unit Pelayanan di kecamatan/kios pelayanan adminduk atau mengakses web <i>http://app.disdukcapil.sumbarprov.go.id:82/layanan/</i>;2. Pemohon membawa Fotocopi persyaratan atau scan/foto berkas persyaratan asli jika mengakses website pelayanan;3. Petugas melakukan verifikasi berkas pengajuan dari pemohon untuk diteliti, jika kurang lengkap maka akan dikembalikan kepada pemohon, untuk dilengkapi sesuai dengan alasan penolakan.4. Dinas tidak menarik surat kematian asli;5. Persyaratan tidak perlu melampirkan fotokopi KTP-el saksi, karena identitasnya sudah tercantum dalam formulir F-2.01.;6. Setelah berkas dinyatakan lengkap maka petugas menerbitkan nomor antrian dan proses selanjutnya akan diteruskan kepada Operator untuk di lakukan pencetakan berkas; | |

| | | | |
|----|---------------------------|--|--|
| | | <p>7. Dalam hal subjek akta tidak tercantum dalam Kartu Keluarga dan/atau database kependudukan, kutipan akta kematian diterbitkan tanpa NIK;</p> <p>8. Setelah dicetak, dokumen diserahkan kepada pemohon. Berkas juga akan terkirim ke E-mail pemohon agar masyarakat juga bisa cetak sendiri dirumah menggunakan kertas HVS A4 80 gram atau meminta bantuan ke kios pelayanan adminduk tingkat nagari terdekat.</p> | |
| 3. | Jangka Waktu Penyelesaian | <p>- 15 menit.</p> <p>Setelah persyaratan dinyatakan lengkap oleh petugas pelayanan dan tidak terjadi gangguan jaringan komunikasi data dan atau sarana dan prasarana yang dibutuhkan untuk penyelesaian dokumen.</p> | |
| 4. | Biaya Pelayanan | Gratis | |
| 5. | Produk Layanan | Register Akta Kematian dan Kutipan Akta Kematian | |
| 6. | Pengelolaan Pengaduan | <p>a. Pengaduan langsung:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Pengaduan; 2. Alamat : Jalan Pasengrahan, Jorong Sungai Kilangan, Nagari Sungai Dareh, Kecamatan Pulau Punjung. 3. Petugas khusus : Pejabat Pengelola Pengaduan Publik dan/atau Personel yang ditetapkan sebagai petugas pengelola pengaduan publik; <p>b. Pengaduan online :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. email : capildharmasraya@gmail.com 2. Nomor Kontak Whatsapp : 0822 8815 7965 3. Website: https://disdukcapil.dharmasrayakab.go.id 4. Media Sosial : <ul style="list-style-type: none"> - Facebook : Dukcapil Dharmasraya - Twitter : @capildharmasraya - Instagram : capildharmasraya - tik tok : capildharmasraya 5. Lain-lain : <ul style="list-style-type: none"> - Survey Kepuasan Masyarakat (SKM); | |

| | | |
|--|--|--|
| | 6. Petugas khusus : Pejabat Pengelola Pengaduan Publik dan/atau Personel yang ditetapkan sebagai petugas pengelola pengaduan publik; | |
|--|--|--|

B. Komponen Standar Pelayanan terkait dengan pelayanan (Manufacturing)

| 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 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2011 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 5. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 6. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik; 7. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran penduduk dan Pencatatan Sipil; 8. Keputusan Presiden Nomor 88 Tahun 2004 tentang Pengelolaan Informasi Kependudukan 9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2014 tentang Survei Kepuasan Masyarakat; 10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik; 11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pengelola Pengaduan; |

| No | Komponen | Uraian |
|----|---|---|
| | | <p>12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Adminduk;</p> <p>13. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Adminduk Secara Daring;</p> <p>14. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 53 Tahun 2019 tentang Pelaporan Penyelenggaraan Adminduk;</p> <p>15. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 95 Tahun 2019 tentang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan;</p> <p>16. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksana Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil</p> |
| 2. | Sarana dan Prasarana dan/atau fasilitas | <ol style="list-style-type: none"> 1. Parkir; 2. CCTV; 3. Layar Nomor Antrian, diarahkan ke loket yang dituju, dipandu melalui pengeras suara dan dibagi setiap jenis layanan; 4. Papan Informasi Standar Pelayanan; 5. Ruang/tempat layanan informasi; 6. Front Office; 7. loket pengambilan nomor antrian ; 8. loket loket pemeriksaan berkas; 9. loket pengolahan berkas; 10. Loket khusus lansia, disabilitas dan ibu hamil; 11. Loket Perekaman KTP el 12. Loket cetak KTP el dan KIA; 13. ruang/tempat layanan konsultasi/pengaduan; 14. Front Office indoor yang ber AC; 15. Televisi; 16. ruang tamu; 17. ruang laktasi; |

| No | Komponen | Uraian |
|----|----------------------|--|
| | | 18. wastafel; 19. toiletres (sabun, tissue); 20. Handsanitizer; 21. Stiker yang dipasang untuk menjaga jarak berdiri dan tempat duduk 22. wifi gratis; 23. air Minum; 24. kursi roda; 25. toilet terpisah antara laki-laki dan wanita; 26. Step lobby/ramp bagi pengguna kursi roda 27. Toilet khusus 28. bahan bacaan/literasi Dukcapil; 29. ruang bermain anak indoor; 30. smoking area. |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | 1. Kualifikasi pendidikan : minimal SMA 2. Menguasai Aplikasi SIAK; 3. Menguasai tata bahasa yang baik; 4. Memahami peraturan Perundang-Undangan. 5. Disiplin, profesional, tanggung jawab, jujur, kerjasama, prakarsa/Inisiatif, loyal terhadap atasan. |
| 4. | Pengawas Internal | 1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang 2. Pengawasan oleh SPI |
| 5. | Jumlah pelaksana | Seluruh personel |
| 6. | Jaminan pelayanan | 1. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, 2. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun. 3. Sebagai upaya peningkatan kepuasan masyarakat salah satu kegiatan yang dilaksanakan dengan memberikan kompensasi kepada pelanggan apabila suatu kesalahan atau keterlambatan yang telah dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan. |

| No | Komponen | Uraian |
|-----------|----------------------------------|--|
| 7. | Jaminan keamanan dan keselamatan | Jaminan keamanan dan keselamatan kepada pelanggan dengan memberikan sarana dan prasarana yang cukup memadai mulai dari gedung dan fasilitas pendukung, termasuk keamanannya dengan petugas keamanan, ruang pelayanan dan petugas parkir, sehingga akan memberikan rasa aman. |
| 8. | Evaluasi kinerja pelaksana | Dilaksanakan monitoring dan evaluasi kinerja minimal 1 (satu) bulan sekali. |

55. STANDAR PELAYANAN PENCATATAN PERKAWINAN PENDUDUK WNI

A. Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery)

| No | Komponen | Uraian | Ket |
|----|-------------|--|-----|
| 1. | Persyaratan | <ol style="list-style-type: none">1. Formulir F-2.01.;2. Fotokopi Surat Keterangan telah terjadinya Perkawinan dari Pemuka Agama atau Penghayat Kepercayaan terhadap Tuhan Yang Maha Esa;3. Pas foto berwarna suami dan istri ukuran 4 x 6 sebanyak 1 (satu) lembar;4. Kartu Keluarga asli;5. KTP-el asli;6. Fotokopi penetapan pengadilan tentang dispensasi perkawinan bagi pasangan yang keduanya atau salah satu belum berusia 19 tahun;7. Fotokopi penetapan pengadilan tentang izin perkawinan dari istri yang sah, bagi suami yang melangsungkan perkawinan kedua dst;8. Nomor Handphone Pemohon; dan9. E-mail Pemohon. | |
| 2. | Prosedur | <ol style="list-style-type: none">1. Pengurusan dilakukan sendiri oleh penduduk yang namanya ada dalam Kartu Keluarga kecuali bagi yang uzur, sakit, cacat fisik/mental dan alasan penting lainnya dengan disertai surat kuasa;2. Pemohon mendatangi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil/Unit Pelayanan di kecamatan/kios pelayanan adminduk atau mengakses web <i>http://app.disdukcapil.sumbarprov.go.id:82/layanan/</i>;3. Pemohon membawa Fotocopi persyaratan atau scan/foto berkas persyaratan asli jika mengakses website pelayanan;4. Petugas melakukan verifikasi berkas pengajuan dari pemohon untuk diteliti, jika kurang lengkap maka akan dikembalikan kepada pemohon, untuk dilengkapi sesuai dengan alasan penolakan.5. Pemohon tidak perlu melampirkan fotokopi KTP-el saksi karena identitasnya sudah tercantum dalam formulir F-2.01; | |

| No | Komponen | Uraian | Ket |
|----|---------------------------|--|-----|
| | | <p>6. Dalam hal salah satu atau kedua suami istri meninggal dunia sebelum pencatatan perkawinan, maka dilaksanakan dengan memenuhi persyaratan berupa Surat Pernyataan Tanggung Jawab Mutlak Kebenaran data sebagai pasangan suami istri;</p> <p>7. Dalam hal pencatatan perkawinan bagi pasangan suami istri yang dalam Kartu Keluarga status cerai hidup belum tercatat, dapat dilaksanakan dengan Surat Pernyataan Tanggung Jawab Mutlak Perceraian Belum Tercatat;</p> <p>8. Dalam hal pencatatan perkawinan Penghayat Kepercayaan terhadap Tuhan Yang Maha Esa, Surat keterangan telah terjadinya perkawinan dari pemuka penghayat kepercayaan terhadap Tuhan Yang Maha Esa dari organisasi yang terdaftar pada kementerian yang bidang tugasnya secara teknis membina organisasi penghayat kepercayaan terhadap Tuhan Yang Maha Esa;</p> <p>9. Setelah berkas dinyatakan lengkap maka petugas menerbitkan nomor antrian dan proses selanjutnya akan diteruskan kepada Operator untuk di lakukan pencetakan berkas;</p> <p>10. Setelah dicetak, dokumen diserahkan kepada pemohon. Berkas juga akan terkirim ke E-mail pemohon agar masyarakat juga bisa cetak sendiri dirumah menggunakan kertas HVS A4 80 gram atau meminta bantuan ke kios pelayanan adminduk tingkat nagari terdekat.</p> | |
| 3. | Jangka Waktu Penyelesaian | <p>- 15 menit.</p> <p>Setelah persyaratan dinyatakan lengkap oleh petugas pelayanan dan tidak terjadi gangguan jaringan komunikasi data dan atau sarana dan prasarana yang dibutuhkan untuk penyelesaian dokumen.</p> | |
| 4. | Biaya Pelayanan | Gratis | |
| 5. | Produk Layanan | Register Akta Perkawinan dan Kutipan Akta Perkawinan | |
| 6. | Pengelolaan Pengaduan | <p>a. Pengaduan langsung:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Pengaduan; 2. Alamat : Jalan Pasengrahan, Jorong Sungai Kilangan, Nagari Sungai Dareh, Kecamatan Pulau Punjung. | |

| No | Komponen | Uraian | Ket |
|----|----------|--|-----|
| | | <p>3. Petugas khusus : Pejabat Pengelola Pengaduan Publik dan/atau Personel yang ditetapkan sebagai petugas pengelola pengaduan publik;</p> <p>b. Pengaduan online :</p> <p>1. email : capildharmasraya@gmail.com</p> <p>2. Nomor Kontak Whatsapp : 0822 8815 7965</p> <p>3. Website: https://disdukcapil.dharmasrayakab.go.id</p> <p>4. Media Sosial :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Facebook : Dukcapil Dharmasraya - Twitter : @capildharmasraya - Instagram : capildharmasraya - tik tok : capildharmasraya <p>5. Lain-lain :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Survey Kepuasan Masyarakat (SKM); <p>6. Petugas khusus : Pejabat Pengelola Pengaduan Publik dan/atau Personel yang ditetapkan sebagai petugas pengelola pengaduan publik;</p> | |

B. Komponen Standar Pelayanan terkait dengan pelayanan (Manufacturing)

| No | Komponen | Uraian |
|----|-------------|---|
| 1. | Dasar Hukum | <p>1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;</p> <p>2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</p> <p>3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;</p> <p>4. Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2011 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</p> |

| No | Komponen | Uraian |
|----|---|---|
| | | <p>5. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;</p> <p>6. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik;</p> <p>7. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran penduduk dan Pencatatan Sipil;</p> <p>8. Keputusan Presiden Nomor 88 Tahun 2004 tentang Pengelolaan Informasi Kependudukan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 No. 119)</p> <p>9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2014 tentang Survei Kepuasan Masyarakat;</p> <p>10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik;</p> <p>11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pengelola Pengaduan;</p> <p>12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Adminduk;</p> <p>13. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Adminduk Secara Daring;</p> <p>14. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 53 Tahun 2019 tentang Pelaporan Penyelenggaraan Adminduk;</p> <p>15. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 95 Tahun 2019 tentang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan;</p> <p>16. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksana Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil</p> |
| 2. | Sarana dan Prasarana dan/atau fasilitas | <p>1. Parkir;</p> <p>2. CCTV;</p> <p>3. Layar Nomor Antrian, diarahkan ke loket yang dituju, dipandu melalui pengeras suara dan dibagi</p> |

| No | Komponen | Uraian |
|----|----------|---|
| | | <p>setiap jenis layanan;</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. Papan Informasi Standar Pelayanan; 5. Ruang/tempat layanan informasi; 6. Front Office; 7. loket pengambilan nomor antrian ; 8. loket loket pemeriksaan berkas; 9. loket pengolahan berkas; 10. Loker khusus lansia, disabilitas dan ibu hamil; 11. Loker Perekaman KTP el 12. Loker cetak KTP el dan KIA; 13. ruang/tempat layanan konsultasi/pengaduan; 14. Front Office indoor yang ber AC; 15. Televisi; 16. ruang tamu; 17. ruang laktasi; 18. wastafel; 19. toiletres (sabun, tissue); 20. Handsanitizer; 21. Stiker yang dipasang untuk menjaga jarak berdiri dan tempat duduk 22. wifi gratis; 23. air Minum; 24. kursi roda; 25. toilet terpisah antara laki-laki dan wanita; 26. Step lobby/ramp bagi pengguna kursi roda 27. Toilet khusus 28. bahan bacaan/literasi Dukcapil; 29. ruang bermain anak indoor; 30. smoking area. |

| No | Komponen | Uraian |
|----|----------------------------------|--|
| 3. | Kompetensi Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Kualifikasi pendidikan : minimal SMA 2. Menguasai Aplikasi SIAK; 3. Menguasai tata bahasa yang baik; 4. Memahami peraturan Perundang-Undangan. 5. Disiplin, profesional, tanggung jawab, jujur, kerjasama, prakarsa/Inisiatif, loyal terhadap atasan. |
| 4. | Pengawas Internal | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang 2. Pengawasan oleh SPI |
| 5. | Jumlah pelaksana | Seluruh personel |
| 6. | Jaminan pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, 2. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun. 3. Sebagai upaya peningkatan kepuasan masyarakat salah satu kegiatan yang dilaksanakan dengan memberikan kompensasi kepada pelanggan apabila suatu kesalahan atau keterlambatan yang telah dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan. |
| 7. | Jaminan keamanan dan keselamatan | Jaminan keamanan dan keselamatan kepada pelanggan dengan memberikan sarana dan prasarana yang cukup memadai mulai dari gedung dan fasilitas pendukung, termasuk keamanannya dengan petugas keamanan, ruang pelayanan dan petugas parkir, sehingga akan memberikan rasa aman. |
| 8. | Evaluasi kinerja pelaksana | Dilaksanakan monitoring dan evaluasi kinerja minimal 1 (satu) bulan sekali. |

56. STANDAR PELAYANAN PENCATATAN PERKAWINAN ORANG ASING

A. Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery)

| No | Komponen | Uraian | Ket |
|----|-------------|---|-----|
| 1. | Persyaratan | <ol style="list-style-type: none">1. Formulir F-2.01.;2. Fotokopi Surat Keterangan telah terjadinya Perkawinan dari Pemuka Agama atau Penghayat Kepercayaan terhadap Tuhan Yang Maha Esa;3. Fotokopi dokumen perjalanan;4. Fotokopi SKTT bagi pemegang KITAS, KTP-el asli bagi pemegang KITAP5. Pas foto berwarna suami dan istri ukuran 4 x 6 sebanyak 1 (satu) lembar;6. Kartu Keluarga asli bagi pemegang KITAP;7. Fotokopi izin perkawinan dari Negara atau perwakilan negaranya;8. Nomor Handphone Pemohon; dan9. E-mail Pemohon. | |
| 2. | Prosedur | <ol style="list-style-type: none">1. Pengurusan dilakukan sendiri oleh penduduk yang namanya ada dalam Kartu Keluarga kecuali bagi yang uzur, sakit, cacat fisik/mental dan alasan penting lainnya dengan disertai surat kuasa;2. Pemohon mendatangi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil/Unit Pelayanan di kecamatan;3. Pemohon tidak perlu melampirkan fotokopi KTP-el saksi karena identitasnya sudah tercantum dalam formulir F-2.01;4. Petugas melakukan verifikasi berkas pengajuan dari pemohon untuk diteliti, jika kurang lengkap maka akan dikembalikan kepada pemohon, untuk dilengkapi sesuai dengan alasan penolakan.5. Setelah berkas dinyatakan lengkap maka petugas menerbitkan nomor antrian dan proses selanjutnya akan diteruskan kepada Operator untuk di lakukan pencetakan berkas;6. Setelah dicetak, dokumen diserahkan kepada pemohon. Berkas juga akan terkirim ke E-mail pemohon agar masyarakat juga bisa cetak sendiri dirumah menggunakan kertas HVS A4 80 gram atau meminta bantuan ke kios pelayanan adminduk tingkat nagari terdekat. | |

| No | Komponen | Uraian | Ket |
|----|---------------------------|--|-----|
| 3. | Jangka Waktu Penyelesaian | - 15 menit. Setelah persyaratan dinyatakan lengkap oleh petugas pelayanan dan tidak terjadi gangguan jaringan komunikasi data dan atau sarana dan prasarana yang dibutuhkan untuk penyelesaian dokumen. | |
| 4. | Biaya Pelayanan | Gratis | |
| 5. | Produk Layanan | Register Akta Perkawinan dan Kutipan Akta Perkawinan | |
| 6. | Pengelolaan Pengaduan | <p>a. Pengaduan langsung:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Pengaduan; 2. Alamat : Jalan Pasengrahan, Jorong Sungai Kilangan, Nagari Sungai Dareh, Kecamatan Pulau Punjung. 3. Petugas khusus : Pejabat Pengelola Pengaduan Publik dan/atau Personel yang ditetapkan sebagai petugas pengelola pengaduan publik; <p>b. Pengaduan online :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. email : capildharmasraya@gmail.com 2. Nomor Kontak Whatsapp : 0822 8815 7965 3. Website: https://disdukcapil.dharmasrayakab.go.id 4. Media Sosial : <ul style="list-style-type: none"> - Facebook : Dukcapil Dharmasraya - Twitter : @capildharmasraya - Instagram : capildharmasraya - tik tok : capildharmasraya 5. Lain-lain : <ul style="list-style-type: none"> - Survey Kepuasan Masyarakat (SKM); 6. Petugas khusus : Pejabat Pengelola Pengaduan Publik dan/atau Personel yang ditetapkan sebagai petugas pengelola pengaduan publik; | |

B. Komponen Standar Pelayanan terkait dengan pelayanan (Manufacturing)

| 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 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2011 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 5. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 6. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik; 7. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran penduduk dan Pencatatan Sipil; 8. Keputusan Presiden Nomor 88 Tahun 2004 tentang Pengelolaan Informasi Kependudukan; 9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2014 tentang Survei Kepuasan Masyarakat; 10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik; 11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pengelola Pengaduan; 12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Adminduk; 13. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Adminduk Secara Daring; |

| No | Komponen | Uraian |
|----|---|--|
| | | 14. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 53 Tahun 2019 tentang Pelaporan Penyelenggaraan Adminduk; 15. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 95 Tahun 2019 tentang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan; 16. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksana Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil |
| 2. | Sarana dan Prasarana dan/atau fasilitas | 1. Parkir; 2. CCTV; 3. Layar Nomor Antrian, diarahkan ke loket yang dituju, dipandu melalui pengeras suara dan dibagi setiap jenis layanan; 4. Papan Informasi Standar Pelayanan; 5. Ruang/tempat layanan informasi; 6. Front Office; 7. loket pengambilan nomor antrian ; 8. loket loket pemeriksaan berkas; 9. loket pengolahan berkas; 10. Loket khusus lansia, disabilitas dan ibu hamil; 11. Loket Perekaman KTP el 12. Loket cetak KTP el dan KIA; 13. ruang/tempat layanan konsultasi/pengaduan; 14. Front Office indoor yang ber AC; 15. Televisi; 16. ruang tamu; 17. ruang laktasi; 18. wastafel; 19. toiletres (sabun, tissue); 20. Handsanitizer; |

| No | Komponen | Uraian |
|----|----------------------------------|--|
| | | 21. Stiker yang dipasang untuk menjaga jarak berdiri dan tempat duduk 22. wifi gratis; 23. air Minum; 24. kursi roda; 25. toilet terpisah antara laki-laki dan wanita; 26. Step lobby/ramp bagi pengguna kursi roda 27. Toilet khusus 28. bahan bacaan/literasi Dukcapil; 29. ruang bermain anak indoor; 30. smoking area. |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | 1. Kualifikasi pendidikan : minimal SMA 2. Menguasai Aplikasi SIAK; 3. Menguasai tata bahasa yang baik; 4. Memahami peraturan Perundang-Undangan. 5. Disiplin, profesional, tanggung jawab, jujur, kerjasama, prakarsa/Inisiatif, loyal terhadap atasan. |
| 4. | Pengawas Internal | 1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang 2. Pengawasan oleh SPI |
| 5. | Jumlah pelaksana | Seluruh personel |
| 6. | Jaminan pelayanan | 1. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, 2. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun. 3. Sebagai upaya peningkatan kepuasan masyarakat salah satu kegiatan yang dilaksanakan dengan memberikan kompensasi kepada pelanggan apabila suatu kesalahan atau keterlambatan yang telah dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan. |
| 7. | Jaminan keamanan dan keselamatan | Jaminan keamanan dan keselamatan kepada pelanggan dengan memberikan sarana dan prasarana yang cukup memadai mulai dari gedung dan fasilitas pendukung, termasuk keamanannya dengan petugas keamanan, ruang pelayanan dan petugas parkir, sehingga akan memberikan rasa aman. |
| 8. | Evaluasi kinerja pelaksana | Dilaksanakan monitoring dan evaluasi kinerja minimal 1 (satu) bulan sekali. |

57. STANDAR PELAYANAN PENCATATAN PEMBATALAN PERKAWINAN

A. Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery)

| No | Komponen | Uraian | Ket |
|----|-------------|---|-----|
| 1. | Persyaratan | <ol style="list-style-type: none">1. Formulir F-2.012. Fotokopi salinan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap;3. kutipan akta perkawinan;4. Kartu Keluarga asli;5. KTP-el asli;6. Nomor Handphone Pemohon; dan7. E-mail Pemohon. | |
| 2. | Prosedur | <ol style="list-style-type: none">1. Pengurusan dilakukan sendiri oleh penduduk yang namanya ada dalam Kartu Keluarga kecuali bagi yang uzur, sakit, cacat fisik/mental dan alasan penting lainnya dengan disertai surat kuasa;2. Pemohon mendatangi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil/Unit Pelayanan di kecamatan/kios pelayanan adminduk atau mengakses web <i>http://app.disdukcapil.sumbarprov.go.id:82/layanan/</i>;3. Pemohon membawa fotocopi persyaratan atau scan/foto berkas persyaratan asli jika mengakses website pelayanan;4. Pemohon tidak perlu melampirkan fotokopi KTP-el saksi karena identitasnya sudah tercantum dalam formulir F-2.01;5. Petugas melakukan verifikasi berkas pengajuan dari pemohon untuk diteliti, jika kurang lengkap maka akan dikembalikan kepada pemohon, untuk dilengkapi sesuai dengan alasan penolakan;6. Setelah berkas dinyatakan lengkap maka petugas menerbitkan nomor antrian dan proses selanjutnya akan diteruskan kepada Operator untuk di lakukan pencetakan berkas;7. Dinas menarik kutipan akta perkawinan asli, Kartu Keluarga asli dan KTP-el asli yang lama;8. Dinas memusnahkan KTP-el asli yang lama;9. Setelah dicetak, dokumen diserahkan kepada pemohon. Berkas juga akan terkirim ke E-mail pemohon agar masyarakat juga bisa cetak sendiri dirumah menggunakan kertas HVS A4 80 | |

| No | Komponen | Uraian | Ket |
|----|---------------------------|--|-----|
| | | gram atau meminta bantuan ke kios pelayanan adminduk tingkat nagari terdekat. | |
| 3. | Jangka Waktu Penyelesaian | - 15 menit. Setelah persyaratan dinyatakan lengkap oleh petugas pelayanan dan tidak terjadi gangguan jaringan komunikasi data dan atau sarana dan prasarana yang dibutuhkan untuk penyelesaian dokumen. | |
| 4. | Biaya Pelayanan | Gratis | |
| 5. | Produk Layanan | Surat Keterangan Pembatalan Perkawinan, KTP-el dan Kartu Keluarga | |
| 6. | Pengelolaan Pengaduan | <p>a. Pengaduan langsung:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Pengaduan; 2. Alamat : Jalan Pasengrahan, Jorong Sungai Kilangan, Nagari Sungai Dareh, Kecamatan Pulau Punjung. 3. Petugas khusus : Pejabat Pengelola Pengaduan Publik dan/atau Personel yang ditetapkan sebagai petugas pengelola pengaduan publik; <p>b. Pengaduan online :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. email : capildharmasraya@gmail.com 2. Nomor Kontak Whatsapp : 0822 8815 7965 3. Website: https://disdukcapil.dharmasrayakab.go.id 4. Media Sosial : <ul style="list-style-type: none"> - Facebook : Dukcapil Dharmasraya - Twitter : @capildharmasraya - Instagram : capildharmasraya - tik tok : capildharmasraya 5. Lain-lain : <ul style="list-style-type: none"> - Survey Kepuasan Masyarakat (SKM); 6. Petugas khusus : Pejabat Pengelola Pengaduan Publik dan/atau Personel yang ditetapkan sebagai petugas pengelola pengaduan publik; | |

B. Komponen Standar Pelayanan terkait dengan pelayanan (Manufacturing)

| 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 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2011 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 5. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 6. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik; 7. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran penduduk dan Pencatatan Sipil; 8. Keputusan Presiden Nomor 88 Tahun 2004 tentang Pengelolaan Informasi Kependudukan ; 9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2014 tentang Survei Kepuasan Masyarakat; 10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik; 11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pengelola Pengaduan; 12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Adminduk; 13. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Adminduk Secara Daring; |

| No | Komponen | Uraian |
|----|---|--|
| | | 14. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 53 Tahun 2019 tentang Pelaporan Penyelenggaraan Adminduk; 15. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 95 Tahun 2019 tentang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan; 16. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksana Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil |
| 2. | Sarana dan Prasarana dan/atau fasilitas | 1. Parkir; 2. CCTV; 3. Layar Nomor Antrian, diarahkan ke loket yang dituju, dipandu melalui pengeras suara dan dibagi setiap jenis layanan; 4. Papan Informasi Standar Pelayanan; 5. Ruang/tempat layanan informasi; 6. Front Office; 7. loket pengambilan nomor antrian ; 8. loket loket pemeriksaan berkas; 9. loket pengolahan berkas; 10. Loket khusus lansia, disabilitas dan ibu hamil; 11. Loket Perekaman KTP el 12. Loket cetak KTP el dan KIA; 13. ruang/tempat layanan konsultasi/pengaduan; 14. Front Office indoor yang ber AC; 15. Televisi; 16. ruang tamu; 17. ruang laktasi; 18. wastafel; 19. toiletres (sabun, tissue); 20. Handsanitizer; |

| No | Komponen | Uraian |
|----|----------------------------------|--|
| | | 21. Stiker yang dipasang untuk menjaga jarak berdiri dan tempat duduk 22. wifi gratis; 23. air Minum; 24. kursi roda; 25. toilet terpisah antara laki-laki dan wanita; 26. Step lobby/ramp bagi pengguna kursi roda 27. Toilet khusus 28. bahan bacaan/literasi Dukcapil; 29. ruang bermain anak indoor; 30. smoking area. |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | 1. Kualifikasi pendidikan : minimal SMA 2. Menguasai Aplikasi SIAK; 3. Menguasai tata bahasa yang baik; 4. Memahami peraturan Perundang-Undangan. 5. Disiplin, profesional, tanggung jawab, jujur, kerjasama, prakarsa/Inisiatif, loyal terhadap atasan. |
| 4. | Pengawas Internal | 1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang 2. Pengawasan oleh SPI |
| 5. | Jumlah pelaksana | Seluruh personel |
| 6. | Jaminan pelayanan | 1. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, 2. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun. 3. Sebagai upaya peningkatan kepuasan masyarakat salah satu kegiatan yang dilaksanakan dengan memberikan kompensasi kepada pelanggan apabila suatu kesalahan atau keterlambatan yang telah dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan. |
| 7. | Jaminan keamanan dan keselamatan | Jaminan keamanan dan keselamatan kepada pelanggan dengan memberikan sarana dan prasarana yang cukup memadai mulai dari gedung dan fasilitas pendukung, termasuk keamanannya dengan petugas keamanan, ruang pelayanan dan petugas parkir, sehingga akan memberikan rasa aman. |
| 8. | Evaluasi kinerja pelaksana | Dilaksanakan monitoring dan evaluasi kinerja minimal 1 (satu) bulan sekali. |

58. STANDAR PELAYANAN PENCATATAN PERCERAIAN

A. Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery)

| No | Komponen | Uraian | Ket |
|----|-------------|---|-----|
| 1. | Persyaratan | <ol style="list-style-type: none">1. Formulir F-2.012. Fotokopi salinan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap;3. kutipan akta perkawinan asli;4. Kartu Keluarga asli;5. KTP-el asli;6. Nomor Handphone Pemohon; dan7. E-mail Pemohon. | |
| 2. | Prosedur | <ol style="list-style-type: none">1. Pengurusan dilakukan sendiri oleh penduduk yang namanya ada dalam Kartu Keluarga kecuali bagi yang uzur, sakit, cacat fisik/mental dan alasan penting lainnya dengan disertai surat kuasa;2. Pemohon mendatangi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil/Unit Pelayanan di kecamatan/kios pelayanan adminduk atau mengakses web <i>http://app.disdukcapil.sumbarprov.go.id:82/layanan/</i>;3. Pemohon membawa Fotocopi persyaratan atau scan/foto berkas persyaratan asli jika mengakses website pelayanan;4. Pemohon tidak perlu melampirkan fotokopi KTP-el saksi karena identitasnya sudah tercantum dalam formulir F-2.01;5. Petugas melakukan verifikasi berkas pengajuan dari pemohon untuk diteliti, jika kurang lengkap maka akan dikembalikan kepada pemohon, untuk dilengkapi sesuai dengan alasan penolakan.6. Setelah berkas dinyatakan lengkap maka petugas menerbitkan nomor antrian dan proses selanjutnya akan diteruskan kepada Operator untuk di lakukan pencetakan berkas;7. Dinas menarik kutipan akta perkawinan asli, Kartu Keluarga asli dan KTP-el asli yang lama;8. Dinas memusnahkan KTP-el asli yang lama;9. Setelah dicetak, dokumen diserahkan kepada pemohon. Berkas juga akan terkirim ke E-mail pemohon agar masyarakat juga bisa cetak sendiri dirumah menggunakan kertas HVS A4 80 | |

| No | Komponen | Uraian | Ket |
|----|---------------------------|--|-----|
| | | gram atau meminta bantuan ke kios pelayanan adminduk tingkat nagari terdekat. | |
| 3. | Jangka Waktu Penyelesaian | - 15 menit. Setelah persyaratan dinyatakan lengkap oleh petugas pelayanan dan tidak terjadi gangguan jaringan komunikasi data dan atau sarana dan prasarana yang dibutuhkan untuk penyelesaian dokumen. | |
| 4. | Biaya Pelayanan | Gratis | |
| 5. | Produk Layanan | 1. Catatan pinggir pada register akta perkawinan dan kutipan akta perkawinan 2. Buku Register Akta Perceraian dan Kutipan Akta Perceraian | |
| 6. | Pengelolaan Pengaduan | <p>a. Pengaduan langsung:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Pengaduan; 2. Alamat : Jalan Pasengrahan, Jorong Sungai Kilangan, Nagari Sungai Dareh, Kecamatan Pulau Punjung. 3. Petugas khusus : Pejabat Pengelola Pengaduan Publik dan/atau Personel yang ditetapkan sebagai petugas pengelola pengaduan publik; <p>b. Pengaduan online :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. email : capildharmasraya@gmail.com 2. Nomor Kontak Whatsapp : 0822 8815 7965 3. Website: https://disdukcapil.dharmasrayakab.go.id 4. Media Sosial : <ul style="list-style-type: none"> - Facebook : Dukcapil Dharmasraya - Twitter : @capildharmasraya - Instagram : capildharmasraya - tik tok : capildharmasraya 5. Lain-lain : <ul style="list-style-type: none"> - Survey Kepuasan Masyarakat (SKM); 6. Petugas khusus : Pejabat Pengelola Pengaduan Publik dan/atau Personel yang ditetapkan sebagai petugas pengelola pengaduan publik; | |

B. Komponen Standar Pelayanan terkait dengan pelayanan (Manufacturing)

| 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 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2011 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 5. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 6. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik; 7. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran penduduk dan Pencatatan Sipil; 8. Keputusan Presiden Nomor 88 Tahun 2004 tentang Pengelolaan Informasi Kependudukan; 9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2014 tentang Survei Kepuasan Masyarakat; 10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik; 11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pengelola Pengaduan; 12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Adminduk; 13. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Adminduk Secara Daring; |

| No | Komponen | Uraian |
|----|---|--|
| | | 14. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 53 Tahun 2019 tentang Pelaporan Penyelenggaraan Adminduk; 15. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 95 Tahun 2019 tentang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan; 16. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksana Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil |
| 2. | Sarana dan Prasarana dan/atau fasilitas | 1. Parkir; 2. CCTV; 3. Layar Nomor Antrian, diarahkan ke loket yang dituju, dipandu melalui pengeras suara dan dibagi setiap jenis layanan; 4. Papan Informasi Standar Pelayanan; 5. Ruang/tempat layanan informasi; 6. Front Office; 7. loket pengambilan nomor antrian ; 8. loket loket pemeriksaan berkas; 9. loket pengolahan berkas; 10. Loket khusus lansia, disabilitas dan ibu hamil; 11. Loket Perekaman KTP el 12. Loket cetak KTP el dan KIA; 13. ruang/tempat layanan konsultasi/pengaduan; 14. Front Office indoor yang ber AC; 15. Televisi; 16. ruang tamu; 17. ruang laktasi; 18. wastafel; 19. toiletres (sabun, tissue); 20. Handsanitizer; |

| No | Komponen | Uraian |
|----|----------------------------------|--|
| | | 21. Stiker yang dipasang untuk menjaga jarak berdiri dan tempat duduk 22. wifi gratis; 23. air Minum; 24. kursi roda; 25. toilet terpisah antara laki-laki dan wanita; 26. Step lobby/ramp bagi pengguna kursi roda 27. Toilet khusus 28. bahan bacaan/literasi Dukcapil; 29. ruang bermain anak indoor; 30. smoking area. |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | 1. Kualifikasi pendidikan : minimal SMA 2. Menguasai Aplikasi SIAK; 3. Menguasai tata bahasa yang baik; 4. Memahami peraturan Perundang-Undangan. 5. Disiplin, profesional, tanggung jawab, jujur, kerjasama, prakarsa/Inisiatif, loyal terhadap atasan. |
| 4. | Pengawas Internal | 1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang 2. Pengawasan oleh SPI |
| 5. | Jumlah pelaksana | Seluruh personel |
| 6. | Jaminan pelayanan | 1. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, 2. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun. 3. Sebagai upaya peningkatan kepuasan masyarakat salah satu kegiatan yang dilaksanakan dengan memberikan kompensasi kepada pelanggan apabila suatu kesalahan atau keterlambatan yang telah dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan. |
| 7. | Jaminan keamanan dan keselamatan | Jaminan keamanan dan keselamatan kepada pelanggan dengan memberikan sarana dan prasarana yang cukup memadai mulai dari gedung dan fasilitas pendukung, termasuk keamanannya dengan petugas keamanan, ruang pelayanan dan petugas parkir, sehingga akan memberikan rasa aman. |
| 8. | Evaluasi kinerja pelaksana | Dilaksanakan monitoring dan evaluasi kinerja minimal 1 (satu) bulan sekali. |

59. STANDAR PELAYANAN PENCATATAN PEMBATALAN PERCERAIAN

A. Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery)

| No | Komponen | Uraian | Ket |
|----|-------------|---|-----|
| 1. | Persyaratan | <ol style="list-style-type: none">1. Formulir F-2.012. Fotokopi salinan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap;3. Kutipan akta perceraian asli;4. Kartu Keluarga asli;5. KTP-el asli;6. Nomor Handphone Pemohon; dan7. E-mail Pemohon. | |
| 2. | Prosedur | <ol style="list-style-type: none">1. Pengurusan dilakukan sendiri oleh penduduk yang namanya ada dalam Kartu Keluarga kecuali bagi yang uzur, sakit, cacat fisik/mental dan alasan penting lainnya dengan disertai surat kuasa;2. Pemohon mendatangi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil/Unit Pelayanan di kecamatan/kios pelayanan adminduk atau mengakses web <i>http://app.disdukcapil.sumbangprov.go.id:82/layanan/</i>;3. Pemohon membawa fotocopi persyaratan atau scan/foto berkas persyaratan asli jika mengakses website pelayanan;4. Pemohon tidak perlu melampirkan fotocopi KTP-el saksi karena identitasnya sudah tercantum dalam formulir F-2.01;5. Petugas melakukan verifikasi berkas pengajuan dari pemohon untuk diteliti, jika kurang lengkap maka akan dikembalikan kepada pemohon, untuk dilengkapi sesuai dengan alasan penolakan;6. Setelah berkas dinyatakan lengkap maka petugas menerbitkan nomor antrian dan proses selanjutnya akan diteruskan kepada Operator untuk di lakukan pencetakan berkas;7. Dinas menarik kutipan akta perceraian asli, Kartu Keluarga asli dan KTP-el asli yang lama;8. Dinas memusnahkan KTP-el asli yang lama; dan9. Setelah dicetak, dokumen diserahkan kepada pemohon. Berkas juga akan terkirim ke e-mail | |

| No | Komponen | Uraian | Ket |
|----|---------------------------|--|-----|
| | | pemohon agar masyarakat juga bisa cetak sendiri dirumah menggunakan kertas HVS A4 80 gram atau meminta bantuan ke kios pelayanan adminduk tingkat nagari terdekat. | |
| 3. | Jangka Waktu Penyelesaian | - 15 menit. Setelah persyaratan dinyatakan lengkap oleh petugas pelayanan dan tidak terjadi gangguan jaringan komunikasi data dan atau sarana dan prasarana yang dibutuhkan untuk penyelesaian dokumen. | |
| 4. | Biaya Pelayanan | Gratis | |
| 5. | Produk Layanan | Surat Keterangan Pembatalan Perceraian, Kutipan Akta Perkawinan Kedua, KTP-el dan Kartu Keluarga dengan status perkawinan yang sudah dimutakhirkan. | |
| 6. | Pengelolaan Pengaduan | <p>a. Pengaduan langsung:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Pengaduan; 2. Alamat : Jalan Pasengrahan, Jorong Sungai Kilangan, Nagari Sungai Dareh, Kecamatan Pulau Punjung. 3. Petugas khusus : Pejabat Pengelola Pengaduan Publik dan/atau Personel yang ditetapkan sebagai petugas pengelola pengaduan publik; <p>b. Pengaduan online :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. email : capildharmasraya@gmail.com 2. Nomor Kontak Whatsapp : 0822 8815 7965 3. Website: https://disdukcopil.dharmasrayakab.go.id 4. Media Sosial : <ul style="list-style-type: none"> - Facebook : Dukcapil Dharmasraya - Twitter : @capildharmasraya - Instagram : capildharmasraya - tik tok : capildharmasraya 5. Lain-lain : <ul style="list-style-type: none"> - Survey Kepuasan Masyarakat (SKM); 6. Petugas khusus : Pejabat Pengelola Pengaduan Publik dan/atau Personel yang ditetapkan sebagai petugas pengelola pengaduan publik; | |

B. Komponen Standar Pelayanan terkait dengan pelayanan (Manufacturing)

| 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 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2011 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 5. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 6. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik; 7. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran penduduk dan Pencatatan Sipil; 8. Keputusan Presiden Nomor 88 Tahun 2004 tentang Pengelolaan Informasi Kependudukan; 9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2014 tentang Survei Kepuasan Masyarakat; 10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik; 11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pengelola Pengaduan; 12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Adminduk; 13. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Adminduk Secara Daring; |

| No | Komponen | Uraian |
|----|---|--|
| | | 14. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 53 Tahun 2019 tentang Pelaporan Penyelenggaraan Adminduk; 15. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 95 Tahun 2019 tentang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan; 16. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksana Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil |
| 2. | Sarana dan Prasarana dan/atau fasilitas | 1. Parkir; 2. CCTV; 3. Layar Nomor Antrian, diarahkan ke loket yang dituju, dipandu melalui pengeras suara dan dibagi setiap jenis layanan; 4. Papan Informasi Standar Pelayanan; 5. Ruang/tempat layanan informasi; 6. Front Office; 7. loket pengambilan nomor antrian ; 8. loket loket pemeriksaan berkas; 9. loket pengolahan berkas; 10. Loket khusus lansia, disabilitas dan ibu hamil; 11. Loket Perekaman KTP el 12. Loket cetak KTP el dan KIA; 13. ruang/tempat layanan konsultasi/pengaduan; 14. Front Office indoor yang ber AC; 15. Televisi; 16. ruang tamu; 17. ruang laktasi; 18. wastafel; 19. toiletres (sabun, tissue); 20. Handsanitizer; |

| No | Komponen | Uraian |
|----|----------------------------------|--|
| | | 21. Stiker yang dipasang untuk menjaga jarak berdiri dan tempat duduk 22. wifi gratis; 23. air Minum; 24. kursi roda; 25. toilet terpisah antara laki-laki dan wanita; 26. Step lobby/ramp bagi pengguna kursi roda 27. Toilet khusus 28. bahan bacaan/literasi Dukcapil; 29. ruang bermain anak indoor; 30. smoking area. |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | 1. Kualifikasi pendidikan : minimal SMA 2. Menguasai Aplikasi SIAK; 3. Menguasai tata bahasa yang baik; 4. Memahami peraturan Perundang-Undangan. 5. Disiplin, profesional, tanggung jawab, jujur, kerjasama, prakarsa/Inisiatif, loyal terhadap atasan. |
| 4. | Pengawas Internal | 1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang 2. Pengawasan oleh SPI |
| 5. | Jumlah pelaksana | Seluruh personel |
| 6. | Jaminan pelayanan | 1. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, 2. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun. 3. Sebagai upaya peningkatan kepuasan masyarakat salah satu kegiatan yang dilaksanakan dengan memberikan kompensasi kepada pelanggan apabila suatu kesalahan atau keterlambatan yang telah dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan. |
| 7. | Jaminan keamanan dan keselamatan | Jaminan keamanan dan keselamatan kepada pelanggan dengan memberikan sarana dan prasarana yang cukup memadai mulai dari gedung dan fasilitas pendukung, termasuk keamanannya dengan petugas keamanan, ruang pelayanan dan petugas parkir, sehingga akan memberikan rasa aman. |
| 8. | Evaluasi kinerja pelaksana | Dilaksanakan monitoring dan evaluasi kinerja minimal 1 (satu) bulan sekali. |

60. STANDAR PELAYANAN PENCATATAN PENGANGKATAN ANAK BAGI ORANG TUA WNI

A. Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery)

| No | Komponen | Uraian | Ket |
|----|-------------|--|-----|
| 1. | Persyaratan | <ol style="list-style-type: none">1. Formulir F-2.01;2. Fotokopi salinan penetapan pengadilan;3. Kutipan akta kelahiran anak;4. Fotokopi Kartu Keluarga orang tua angkat;5. Nomor Handphone Pemohon; dan6. E-mail Pemohon. | |
| 2. | Prosedur | <ol style="list-style-type: none">1. Pengurusan dilakukan sendiri oleh penduduk yang namanya ada dalam Kartu Keluarga kecuali bagi yang uzur, sakit, cacat fisik/mental dan alasan penting lainnya dengan disertai surat kuasa;2. Pemohon mendatangi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil/Unit Pelayanan di kecamatan;3. Pemohon membawa Fotocopi persyaratan atau scan/foto berkas persyaratan asli jika mengakses website pelayanan;4. Pemohon tidak perlu melampirkan fotokopi KTP-el saksi, ayah kandung, ibu kandung dan orang tua angkat karena identitasnya sudah tercantum dalam formulir F-2.01;5. Petugas melakukan verifikasi berkas pengajuan dari pemohon untuk diteliti, jika kurang lengkap maka akan dikembalikan kepada pemohon, untuk dilengkapi sesuai dengan alasan penolakan;6. Setelah berkas dinyatakan lengkap maka petugas menerbitkan nomor antrian dan proses selanjutnya akan diteruskan kepada Operator untuk di lakukan pencetakan berkas;7. Dinas membuat catatan pinggir pengangkatan anak pada register akta kelahiran dan kutipan akta kelahiran;8. Setelah dicetak, dokumen diserahkan kepada pemohon. Berkas juga akan terkirim ke E-mail pemohon agar masyarakat juga bisa cetak sendiri dirumah menggunakan kertas HVS A4 80 gram atau meminta bantuan ke kios pelayanan adminduk tingkat nagari terdekat. | |

| No | Komponen | Uraian | Ket |
|----|---------------------------|--|-----|
| 3. | Jangka Waktu Penyelesaian | - 15 menit. Setelah persyaratan dinyatakan lengkap oleh petugas pelayanan dan tidak terjadi gangguan jaringan komunikasi data dan atau sarana dan prasarana yang dibutuhkan untuk penyelesaian dokumen. | |
| 4. | Biaya Pelayanan | Gratis | |
| 5. | Produk Layanan | Catatan Pinggir pada Buku Register dan Kutipan Akta Kelahiran | |
| 6. | Pengelolaan Pengaduan | <p>a. Pengaduan langsung:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Pengaduan; 2. Alamat : Jalan Pasengrahan, Jorong Sungai Kilangan, Nagari Sungai Dareh, Kecamatan Pulau Punjung. 3. Petugas khusus : Pejabat Pengelola Pengaduan Publik dan/atau Personel yang ditetapkan sebagai petugas pengelola pengaduan publik; <p>b. Pengaduan online :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. email : capildharmasraya@gmail.com 2. Nomor Kontak Whatsapp : 0822 8815 7965 3. Website: https://disdukcapil.dharmasrayakab.go.id 4. Media Sosial : <ul style="list-style-type: none"> - Facebook : Dukcapil Dharmasraya - Twitter : @capildharmasraya - Instagram : capildharmasraya - tik tok : capildharmasraya 5. Lain-lain : <ul style="list-style-type: none"> - Survey Kepuasan Masyarakat (SKM); 6. Petugas khusus : Pejabat Pengelola Pengaduan Publik dan/atau Personel yang ditetapkan sebagai petugas pengelola pengaduan publik; | |

B. Komponen Standar Pelayanan terkait dengan pelayanan (Manufacturing)

| 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 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2011 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 5. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 6. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik; 7. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran penduduk dan Pencatatan Sipil; 8. Keputusan Presiden Nomor 88 Tahun 2004 tentang Pengelolaan Informasi Kependudukan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 No. 119) 9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2014 tentang Survei Kepuasan Masyarakat; 10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik; 11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pengelola Pengaduan; 12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Adminduk; 13. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Adminduk Secara Daring; |

| No | Komponen | Uraian |
|----|---|--|
| | | 14. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 53 Tahun 2019 tentang Pelaporan Penyelenggaraan Adminduk; 15. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 95 Tahun 2019 tentang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan; 16. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksana Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil |
| 2. | Sarana dan Prasarana dan/atau fasilitas | 1. Parkir; 2. CCTV; 3. Layar Nomor Antrian, diarahkan ke loket yang dituju, dipandu melalui pengeras suara dan dibagi setiap jenis layanan; 4. Papan Informasi Standar Pelayanan; 5. Ruang/tempat layanan informasi; 6. Front Office; 7. loket pengambilan nomor antrian ; 8. loket loket pemeriksaan berkas; 9. loket pengolahan berkas; 10. Loket khusus lansia, disabilitas dan ibu hamil; 11. Loket Perekaman KTP el 12. Loket cetak KTP el dan KIA; 13. ruang/tempat layanan konsultasi/pengaduan; 14. Front Office indoor yang ber AC; 15. Televisi; 16. ruang tamu; 17. ruang laktasi; 18. wastafel; 19. toiletres (sabun, tissue); 20. Handsanitizer; |

| No | Komponen | Uraian |
|----|----------------------------------|--|
| | | 21. Stiker yang dipasang untuk menjaga jarak berdiri dan tempat duduk 22. wifi gratis; 23. air Minum; 24. kursi roda; 25. toilet terpisah antara laki-laki dan wanita; 26. Step lobby/ramp bagi pengguna kursi roda 27. Toilet khusus 28. bahan bacaan/literasi Dukcapil; 29. ruang bermain anak indoor; 30. smoking area. |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | 1. Kualifikasi pendidikan : minimal SMA 2. Menguasai Aplikasi SIAK; 3. Menguasai tata bahasa yang baik; 4. Memahami peraturan Perundang-Undangan. 5. Disiplin, profesional, tanggung jawab, jujur, kerjasama, prakarsa/Inisiatif, loyal terhadap atasan. |
| 4. | Pengawas Internal | 1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang 2. Pengawasan oleh SPI |
| 5. | Jumlah pelaksana | Seluruh personel |
| 6. | Jaminan pelayanan | 1. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, 2. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun. 3. Sebagai upaya peningkatan kepuasan masyarakat salah satu kegiatan yang dilaksanakan dengan memberikan kompensasi kepada pelanggan apabila suatu kesalahan atau keterlambatan yang telah dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan. |
| 7. | Jaminan keamanan dan keselamatan | Jaminan keamanan dan keselamatan kepada pelanggan dengan memberikan sarana dan prasarana yang cukup memadai mulai dari gedung dan fasilitas pendukung, termasuk keamanannya dengan petugas keamanan, ruang pelayanan dan petugas parkir, sehingga akan memberikan rasa aman. |
| 8. | Evaluasi kinerja pelaksana | Dilaksanakan monitoring dan evaluasi kinerja minimal 1 (satu) bulan sekali. |

61. STANDAR PELAYANAN PENCATATAN PENGANGKATAN ANAK BAGI ORANG ASING

A. Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery)

| No | Komponen | Uraian | Ket |
|----|---------------------------|---|-----|
| 1. | Persyaratan | <ol style="list-style-type: none">1. Formulir F-2.012. Fotokopi Salinan Penetapan Pengadilan;3. Kutipan akta kelahiran anak;4. Fotokopi Kartu Keluarga orang tua angkat;5. Fotokopi Dokumen Perjalanan;6. Nomor Handphone Pemohon; dan7. E-mail Pemohon. | |
| 2. | Prosedur | <ol style="list-style-type: none">1. Pengurusan dilakukan sendiri oleh penduduk yang namanya ada dalam Kartu Keluarga kecuali bagi yang uzur, sakit, cacat fisik/mental dan alasan penting lainnya dengan disertai surat kuasa;2. Pemohon mendatangi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil/Unit Pelayanan di kecamatan;3. Pemohon tidak perlu melampirkan fotokopi KTP-el saksi, ayah kandung, ibu kandung dan orang tua angkat karena identitasnya sudah tercantum dalam formulir F-2.01;4. Petugas melakukan verifikasi berkas pengajuan dari pemohon untuk diteliti, jika kurang lengkap maka akan dikembalikan kepada pemohon, untuk dilengkapi sesuai dengan alasan penolakan;5. Setelah berkas dinyatakan lengkap maka petugas menerbitkan nomor antrian dan proses selanjutnya akan diteruskan kepada Operator untuk di lakukan pencetakan berkas;6. Dinas membuat catatan pinggir pengangkatan anak pada register akta kelahiran dan kutipan akta kelahiran;7. Setelah dicetak, dokumen diserahkan kepada pemohon. Berkas juga akan terkirim ke E-mail pemohon agar masyarakat juga bisa cetak sendiri dirumah menggunakan kertas HVS A4 80 gram atau meminta bantuan ke kios pelayanan adminduk tingkat nagari terdekat. | |
| 3. | Jangka Waktu Penyelesaian | - 15 menit. | |

| No | Komponen | Uraian | Ket |
|----|-----------------------|--|-----|
| | | Setelah persyaratan dinyatakan lengkap oleh petugas pelayanan dan tidak terjadi gangguan jaringan komunikasi data dan atau sarana dan prasarana yang dibutuhkan untuk penyelesaian dokumen. | |
| 4. | Biaya Pelayanan | Gratis | |
| 5. | Produk Layanan | Catatan Pinggir pada Buku Register dan Kutipan Akta Kelahiran | |
| 6. | Pengelolaan Pengaduan | <p>a. Pengaduan langsung:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Pengaduan; 2. Alamat : Jalan Pasengrahan, Jorong Sungai Kilangan, Nagari Sungai Dareh, Kecamatan Pulau Punjung. 3. Petugas khusus : Pejabat Pengelola Pengaduan Publik dan/atau Personel yang ditetapkan sebagai petugas pengelola pengaduan publik; <p>b. Pengaduan online :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. email : capildharmasraya@gmail.com 2. Nomor Kontak Whatsapp : 0822 8815 7965 3. Website: https://disdukcakil.dharmasrayakab.go.id 4. Media Sosial : <ul style="list-style-type: none"> - Facebook : Dukcapil Dharmasraya - Twitter : @capildharmasraya - Instagram : capildharmasraya - tik tok : capildharmasraya 5. Lain-lain : <ul style="list-style-type: none"> - Survey Kepuasan Masyarakat (SKM); 6. Petugas khusus : Pejabat Pengelola Pengaduan Publik dan/atau Personel yang ditetapkan sebagai petugas pengelola pengaduan publik; | |

B. Komponen Standar Pelayanan terkait dengan pelayanan (Manufacturing)

| 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 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2011 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 5. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 6. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik; 7. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran penduduk dan Pencatatan Sipil; 8. Keputusan Presiden Nomor 88 Tahun 2004 tentang Pengelolaan Informasi Kependudukan; 9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2014 tentang Survei Kepuasan Masyarakat; 10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik; 11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pengelola Pengaduan; 12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Adminduk; 13. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Adminduk Secara Daring; |

| No | Komponen | Uraian |
|----|---|--|
| | | 14. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 53 Tahun 2019 tentang Pelaporan Penyelenggaraan Adminduk; 15. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 95 Tahun 2019 tentang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan; 16. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksana Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil |
| 2. | Sarana dan Prasarana dan/atau fasilitas | 1. Parkir; 2. CCTV; 3. Layar Nomor Antrian, diarahkan ke loket yang dituju, dipandu melalui pengeras suara dan dibagi setiap jenis layanan; 4. Papan Informasi Standar Pelayanan; 5. Ruang/tempat layanan informasi; 6. Front Office; 7. loket pengambilan nomor antrian ; 8. loket loket pemeriksaan berkas; 9. loket pengolahan berkas; 10. Loket khusus lansia, disabilitas dan ibu hamil; 11. Loket Perekaman KTP el 12. Loket cetak KTP el dan KIA; 13. ruang/tempat layanan konsultasi/pengaduan; 14. Front Office indoor yang ber AC; 15. Televisi; 16. ruang tamu; 17. ruang laktasi; 18. wastafel; 19. toiletres (sabun, tissue); 20. Handsanitizer; |

| No | Komponen | Uraian |
|----|----------------------------------|--|
| | | 21. Stiker yang dipasang untuk menjaga jarak berdiri dan tempat duduk 22. wifi gratis; 23. air Minum; 24. kursi roda; 25. toilet terpisah antara laki-laki dan wanita; 26. Step lobby/ramp bagi pengguna kursi roda 27. Toilet khusus 28. bahan bacaan/literasi Dukcapil; 29. ruang bermain anak indoor; 30. smoking area. |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | 1. Kualifikasi pendidikan : minimal SMA 2. Menguasai Aplikasi SIAK; 3. Menguasai tata bahasa yang baik; 4. Memahami peraturan Perundang-Undangan. 5. Disiplin, profesional, tanggung jawab, jujur, kerjasama, prakarsa/Inisiatif, loyal terhadap atasan. |
| 4. | Pengawas Internal | 1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang 2. Pengawasan oleh SPI |
| 5. | Jumlah pelaksana | Seluruh personel |
| 6. | Jaminan pelayanan | 1. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, 2. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun. 3. Sebagai upaya peningkatan kepuasan masyarakat salah satu kegiatan yang dilaksanakan dengan memberikan kompensasi kepada pelanggan apabila suatu kesalahan atau keterlambatan yang telah dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan. |
| 7. | Jaminan keamanan dan keselamatan | Jaminan keamanan dan keselamatan kepada pelanggan dengan memberikan sarana dan prasarana yang cukup memadai mulai dari gedung dan fasilitas pendukung, termasuk keamanannya dengan petugas keamanan, ruang pelayanan dan petugas parkir, sehingga akan memberikan rasa aman. |
| 8. | Evaluasi kinerja pelaksana | Dilaksanakan monitoring dan evaluasi kinerja minimal 1 (satu) bulan sekali. |

62. STANDAR PELAYANAN PENCATATAN PENGAKUAN ANAK DI WILAYAH NKRI

A. Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery)

| No | Komponen | Uraian | Ket |
|----|-------------|---|-----|
| 1. | Persyaratan | <ol style="list-style-type: none">1. Formulir F-2.01;2. Surat Pernyataan Pengakuan Anak dari ayah biologis yang disetujui oleh ibu kandung atau fotokopi penetapan pengadilan mengenai pengakuan anak jika ibu kandung orang asing;3. Fotokopi surat keterangan telah terjadinya perkawinan dari pemuka agama atau penghayat kepercayaan terhadap Tuhan Yang Maha Esa;4. Kutipan akta kelahiran anak;5. Fotokopi Kartu Keluarga ayah atau ibu;6. Fotokopi Dokumen Perjalanan bagi ibu kandung orang asing;7. Nomor Handphone Pemohon; dan8. E-mail Pemohon. | |
| 2. | Prosedur | <ol style="list-style-type: none">1. Pengurusan dilakukan sendiri oleh penduduk yang namanya ada dalam Kartu Keluarga kecuali bagi yang uzur, sakit, cacat fisik/mental dan alasan penting lainnya dengan disertai surat kuasa;2. Pemohon mendatangi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil/Unit Pelayanan di kecamatan;3. Pemohon tidak perlu melampirkan fotokopi KTP-el saksi, ayah kandung dan ibu kandung karena identitasnya sudah tercantum dalam formulir F-2.01;4. Petugas melakukan verifikasi berkas pengajuan dari pemohon untuk diteliti, jika kurang lengkap maka akan dikembalikan kepada pemohon, untuk dilengkapi sesuai dengan alasan penolakan.5. Setelah berkas dinyatakan lengkap maka petugas menerbitkan nomor antrian dan proses selanjutnya akan diteruskan kepada Operator untuk di lakukan pencetakan berkas;6. Dinas menerbitkan register akta pengakuan anak dan kutipan akta pengakuan anak serta membuat catatan pinggir pengakuan anak pada register akta kelahiran dan kutipan akta kelahiran; | |

| No | Komponen | Uraian | Ket |
|----|---------------------------|--|-----|
| | | 7. Setelah dicetak, dokumen diserahkan kepada pemohon. Berkas juga akan terkirim ke E-mail pemohon agar masyarakat juga bisa cetak sendiri dirumah menggunakan kertas HVS A4 80 gram atau meminta bantuan ke kios pelayanan adminduk tingkat nagari terdekat. | |
| 3. | Jangka Waktu Penyelesaian | - 15 menit. Setelah persyaratan dinyatakan lengkap oleh petugas pelayanan dan tidak terjadi gangguan jaringan komunikasi data dan atau sarana dan prasarana yang dibutuhkan untuk penyelesaian dokumen. | |
| 4. | Biaya Pelayanan | Gratis | |
| 5. | Produk Layanan | Register akta pengakuan anak, kutipan akta pengakuan anak serta catatan pinggir pada register akta kelahiran maupun pada kutipan akta kelahiran. | |
| 6. | Pengelolaan Pengaduan | <p>a. Pengaduan langsung:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Pengaduan; 2. Alamat : Jalan Pasengrahan, Jorong Sungai Kilangan, Nagari Sungai Dareh, Kecamatan Pulau Punjung. 3. Petugas khusus : Pejabat Pengelola Pengaduan Publik dan/atau Personel yang ditetapkan sebagai petugas pengelola pengaduan publik; <p>b. Pengaduan online :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. email : capildharmasraya@gmail.com 2. Nomor Kontak Whatsapp : 0822 8815 7965 3. Website: https://disdukcapil.dharmasrayakab.go.id 4. Media Sosial : <ul style="list-style-type: none"> - Facebook : Dukcapil Dharmasraya - Twitter : @capildharmasraya - Instagram : capildharmasraya - tik tok : capildharmasraya 5. Lain-lain : <ul style="list-style-type: none"> - Survey Kepuasan Masyarakat (SKM); | |

| No | Komponen | Uraian | Ket |
|----|----------|--|-----|
| | | 6. Petugas khusus : Pejabat Pengelola Pengaduan Publik dan/atau Personel yang ditetapkan sebagai petugas pengelola pengaduan publik; | |

B. Komponen Standar Pelayanan terkait dengan pelayanan (Manufacturing)

| 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 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2011 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 5. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 6. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik; 7. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran penduduk dan Pencatatan Sipil; 8. Keputusan Presiden Nomor 88 Tahun 2004 tentang Pengelolaan Informasi Kependudukan; 9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2014 tentang Survei Kepuasan Masyarakat; 10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik; 11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pengelola |

| No | Komponen | Uraian |
|----|---|--|
| | | Pengaduan; 12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Adminduk; 13. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Adminduk Secara Daring; 14. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 53 Tahun 2019 tentang Pelaporan Penyelenggaraan Adminduk; 15. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 95 Tahun 2019 tentang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan; 16. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksana Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil |
| 2. | Sarana dan Prasarana dan/atau fasilitas | 1. Parkir; 2. CCTV; 3. Layar Nomor Antrian, diarahkan ke loket yang dituju, dipandu melalui pengeras suara dan dibagi setiap jenis layanan; 4. Papan Informasi Standar Pelayanan; 5. Ruang/tempat layanan informasi; 6. Front Office; 7. loket pengambilan nomor antrian ; 8. loket loket pemeriksaan berkas; 9. loket pengolahan berkas; 10. Loket khusus lansia, disabilitas dan ibu hamil; 11. Loket Perekaman KTP el 12. Loket cetak KTP el dan KIA; 13. ruang/tempat layanan konsultasi/pengaduan; 14. Front Office indoor yang ber AC; 15. Televisi; 16. ruang tamu; |

| No | Komponen | Uraian |
|----|----------------------|--|
| | | 17. ruang laktasi; 18. wastafel; 19. toiletres (sabun, tissue); 20. Handsanitizer; 21. Stiker yang dipasang untuk menjaga jarak berdiri dan tempat duduk 22. wifi gratis; 23. air Minum; 24. kursi roda; 25. toilet terpisah antara laki-laki dan wanita; 26. Step lobby/ramp bagi pengguna kursi roda 27. Toilet khusus 28. bahan bacaan/literasi Dukcapil; 29. ruang bermain anak indoor; 30. smoking area. |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | 1. Kualifikasi pendidikan : minimal SMA 2. Menguasai Aplikasi SIAK; 3. Menguasai tata bahasa yang baik; 4. Memahami peraturan Perundang-Undangan. 5. Disiplin, profesional, tanggung jawab, jujur, kerjasama, prakarsa/Inisiatif, loyal terhadap atasan. |
| 4. | Pengawas Internal | 1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang 2. Pengawasan oleh SPI |
| 5. | Jumlah pelaksana | Seluruh personel |
| 6. | Jaminan pelayanan | 1. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, 2. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun. 3. Sebagai upaya peningkatan kepuasan masyarakat salah satu kegiatan yang dilaksanakan dengan memberikan kompensasi kepada pelanggan apabila suatu kesalahan atau keterlambatan yang telah dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan. |

| No | Komponen | Uraian |
|-----------|----------------------------------|--|
| 7. | Jaminan keamanan dan keselamatan | Jaminan keamanan dan keselamatan kepada pelanggan dengan memberikan sarana dan prasarana yang cukup memadai mulai dari gedung dan fasilitas pendukung, termasuk keamanannya dengan petugas keamanan, ruang pelayanan dan petugas parkir, sehingga akan memberikan rasa aman. |
| 8. | Evaluasi kinerja pelaksana | Dilaksanakan monitoring dan evaluasi kinerja minimal 1 (satu) bulan sekali. |

63. STANDAR PELAYANAN PENCATATAN PENGAKUAN ANAK YANG DILAHIRKAN DI LUAR PERKAWINAN YANG SAH MENURUT HUKUM AGAMA/KEPERCAYAAN TERHADAP TUHAN YANG MAHA ESA DI WILAYAH NEGARA KESATUAN REPUBLIK INDONESIA.

A. Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery)

| No | Komponen | Uraian | Ket |
|----|---------------------------|---|-----|
| 1. | Persyaratan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Formulir F-2.01; 2. Fotokopi salinan penetapan pengadilan 3. Kutipan akta kelahiran anak; 4. Fotokopi Kartu Keluarga; 5. Nomor Handphone Pemohon; dan 6. E-mail Pemohon. | |
| 2. | Prosedur | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengurusan dilakukan sendiri oleh penduduk yang namanya ada dalam Kartu Keluarga kecuali bagi yang uzur, sakit, cacat fisik/mental dan alasan penting lainnya dengan disertai surat kuasa; 2. Pemohon mendatangi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil/Unit Pelayanan di kecamatan; 3. Pemohon membawa Fotocopi persyaratan atau scan/foto berkas persyaratan asli jika mengakses website pelayanan; 4. Pemohon tidak perlu melampirkan fotokopi KTP-el saksi, ayah kandung dan ibu kandung karena identitasnya sudah tercantum dalam formulir F-2.01; 5. Petugas melakukan verifikasi berkas pengajuan dari pemohon untuk diteliti, jika kurang lengkap maka akan dikembalikan kepada pemohon, untuk dilengkapi sesuai dengan alasan penolakan. 6. Setelah berkas dinyatakan lengkap maka petugas menerbitkan nomor antrian dan proses selanjutnya akan diteruskan kepada Operator untuk di lakukan pencetakan berkas; 7. Dinas menerbitkan register akta pengakuan anak dan kutipan akta pengakuan anak serta membuat catatan pinggir pengakuan anak pada register akta kelahiran dan kutipan akta kelahiran; 8. Setelah dicetak, dokumen diserahkan kepada pemohon. Berkas juga akan terkirim ke E-mail pemohon agar masyarakat juga bisa cetak sendiri dirumah menggunakan kertas HVS A4 80 gram atau meminta bantuan ke kios pelayanan adminduk tingkat nagari terdekat. | |
| 3. | Jangka Waktu Penyelesaian | - 15 menit. | |

| No | Komponen | Uraian | Ket |
|----|-----------------------|--|-----|
| | | Setelah persyaratan dinyatakan lengkap oleh petugas pelayanan dan tidak terjadi gangguan jaringan komunikasi data dan atau sarana dan prasarana yang dibutuhkan untuk penyelesaian dokumen. | |
| 4. | Biaya Pelayanan | Gratis | |
| 5. | Produk Layanan | Catatan pinggir pada register akta kelahiran maupun pada kutipan akta kelahiran. | |
| 6. | Pengelolaan Pengaduan | <p>a. Pengaduan langsung:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Pengaduan; 2. Alamat : Jalan Pasengrahan, Jorong Sungai Kilangan, Nagari Sungai Dareh, Kecamatan Pulau Punjung. 3. Petugas khusus : Pejabat Pengelola Pengaduan Publik dan/atau Personel yang ditetapkan sebagai petugas pengelola pengaduan publik; <p>b. Pengaduan online :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. email : capildharmasraya@gmail.com 2. Nomor Kontak Whatsapp : 0822 8815 7965 3. Website: https://disdukcapil.dharmasrayakab.go.id 4. Media Sosial : <ul style="list-style-type: none"> - Facebook : Dukcapil Dharmasraya - Twitter : @capildharmasraya - Instagram : capildharmasraya - tik tok : capildharmasraya 5. Lain-lain : <ul style="list-style-type: none"> - Survey Kepuasan Masyarakat (SKM); 6. Petugas khusus : Pejabat Pengelola Pengaduan Publik dan/atau Personel yang ditetapkan sebagai petugas pengelola pengaduan publik; | |

B. Komponen Standar Pelayanan terkait dengan pelayanan (Manufacturing)

| 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 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2011 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 5. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 6. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik; 7. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran penduduk dan Pencatatan Sipil; 8. Keputusan Presiden Nomor 88 Tahun 2004 tentang Pengelolaan Informasi Kependudukan; 9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2014 tentang Survei Kepuasan Masyarakat; 10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik; 11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pengelola Pengaduan; 12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Adminduk; 13. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Adminduk Secara Daring; |

| No | Komponen | Uraian |
|----|---|---|
| | | 14. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 53 Tahun 2019 tentang Pelaporan Penyelenggaraan Adminduk; 15. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 95 Tahun 2019 tentang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan; 16. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksana Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil |
| 2. | Sarana dan Prasarana dan/atau fasilitas | 1. Parkir; 2. CCTV; 3. Layar Nomor Antrian, diarahkan ke loket yang dituju, dipandu melalui pengeras suara dan dibagi setiap jenis layanan; 4. Papan Informasi Standar Pelayanan; 5. Ruang/tempat layanan informasi; 6. Front Office; 7. loket pengambilan nomor antrian ; 8. loket loket pemeriksaan berkas; 9. loket pengolahan berkas; 10. Loket khusus lansia, disabilitas dan ibu hamil; 11. Loket Perekaman KTP el 12. Loket cetak KTP el dan KIA; 13. ruang/tempat layanan konsultasi/pengaduan; 14. Front Office indoor yang ber AC; 15. Televisi; 16. ruang tamu; 17. ruang laktasi; 18. wastafel; 19. toiletres (sabun, tissue); 20. Handsanitizer; 21. Stiker yang dipasang untuk menjaga jarak berdiri dan tempat duduk |

| No | Komponen | Uraian |
|----|----------------------------------|--|
| | | 22. wifi gratis; 23. air Minum; 24. kursi roda; 25. toilet terpisah antara laki-laki dan wanita; 26. Step lobby/ramp bagi pengguna kursi roda 27. Toilet khusus 28. bahan bacaan/literasi Dukcapil; 29. ruang bermain anak indoor; 30. smoking area. |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | 1. Kualifikasi pendidikan : minimal SMA 2. Menguasai Aplikasi SIAK; 3. Menguasai tata bahasa yang baik; 4. Memahami peraturan Perundang-Undangan. 5. Disiplin, profesional, tanggung jawab, jujur, kerjasama, prakarsa/Inisiatif, loyal terhadap atasan. |
| 4. | Pengawas Internal | 1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang 2. Pengawasan oleh SPI |
| 5. | Jumlah pelaksana | Seluruh personel |
| 6. | Jaminan pelayanan | 1. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, 2. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun. 3. Sebagai upaya peningkatan kepuasan masyarakat salah satu kegiatan yang dilaksanakan dengan memberikan kompensasi kepada pelanggan apabila suatu kesalahan atau keterlambatan yang telah dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan. |
| 7. | Jaminan keamanan dan keselamatan | Jaminan keamanan dan keselamatan kepada pelanggan dengan memberikan sarana dan prasarana yang cukup memadai mulai dari gedung dan fasilitas pendukung, termasuk keamanannya dengan petugas keamanan, ruang pelayanan dan petugas parkir, sehingga akan memberikan rasa aman. |
| 8. | Evaluasi kinerja pelaksana | Dilaksanakan monitoring dan evaluasi kinerja minimal 1 (satu) bulan sekali. |

64. STANDAR PELAYANAN PENCATATAN PENGESAHAN ANAK BAGI PENDUDUK WNI

A. Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery)

| No | Komponen | Uraian | Ket |
|----|--------------|--|-----|
| 1. | Persyaratan | <ol style="list-style-type: none">1. Formulir F-2.01;2. Kutipan Akta Kelahiran;3. Fotokopi Kutipan Akta Perkawinan yang menerangkan terjadinya peristiwa perkawinan agama atau kepercayaan terhadap Tuhan Yang Maha Esa terjadi sebelum kelahiran anak;4. Fotokopi Kartu Keluarga orang tua;5. Nomor handphone pemohon; dan6. e-Mail Pemohon. | |
| 2. | Prosedur | <ol style="list-style-type: none">1. Pengurusan dilakukan sendiri oleh penduduk yang namanya ada dalam Kartu Keluarga kecuali bagi yang uzur, sakit, cacat fisik/mental dan alasan penting lainnya dengan disertai surat kuasa;2. Pemohon mendatangi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil/Unit Pelayanan di kecamatan;3. Pemohon tidak perlu melampirkan fotokopi KTP-el saksi karena identitasnya sudah tercantum dalam formulir F-2.01;4. Petugas melakukan verifikasi berkas pengajuan dari pemohon untuk diteliti, jika kurang lengkap maka akan dikembalikan kepada pemohon, untuk dilengkapi sesuai dengan alasan penolakan.5. Setelah berkas dinyatakan lengkap maka petugas menerbitkan nomor antrian dan proses selanjutnya akan diteruskan kepada Operator untuk di lakukan pencetakan berkas;6. Dinas menerbitkan register akta pengesahan anak dan kutipan akta pengesahan anak serta membuat catatan pinggir pengesahan anak pada register akta kelahiran dan kutipan akta kelahiran;7. Setelah dicetak, dokumen diserahkan kepada pemohon. Berkas juga akan terkirim ke E-mail pemohon agar masyarakat juga bisa cetak sendiri dirumah menggunakan kertas HVS A4 80 gram atau meminta bantuan ke kios pelayanan adminduk tingkat nagari terdekat. | |
| 3. | Jangka Waktu | - 15 menit. | |

| | | | |
|----|-----------------------|--|--|
| | Penyelesaian | Setelah persyaratan dinyatakan lengkap oleh petugas pelayanan dan tidak terjadi gangguan jaringan komunikasi data dan atau sarana dan prasarana yang dibutuhkan untuk penyelesaian dokumen. | |
| 4. | Biaya Pelayanan | Gratis | |
| 5. | Produk Layanan | Register akta pengesahan anak dan kutipan akta pengesahan anak serta membuat catatan pinggir pengesahan anak pada register akta kelahiran dan kutipan akta kelahiran. | |
| 6. | Pengelolaan Pengaduan | <p>a. Pengaduan langsung:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Pengaduan; 2. Alamat : Jalan Pasengrahan, Jorong Sungai Kilangan, Nagari Sungai Dareh, Kecamatan Pulau Punjung. 3. Petugas khusus : Pejabat Pengelola Pengaduan Publik dan/atau Personel yang ditetapkan sebagai petugas pengelola pengaduan publik; <p>b. Pengaduan online :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. email : capildharmasraya@gmail.com 2. Nomor Kontak Whatsapp : 0822 8815 7965 3. Website: https://disdukcapil.dharmasrayakab.go.id 4. Media Sosial : <ul style="list-style-type: none"> - Facebook : Dukcapil Dharmasraya - Twitter : @capildharmasraya - Instagram : capildharmasraya - tik tok : capildharmasraya 5. Lain-lain : <ul style="list-style-type: none"> - Survey Kepuasan Masyarakat (SKM); 6. Petugas khusus : Pejabat Pengelola Pengaduan Publik dan/atau Personel yang ditetapkan sebagai petugas pengelola pengaduan publik; | |

B. Komponen Standar Pelayanan terkait dengan pelayanan (Manufacturing)

| 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 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2011 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 5. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 6. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik; 7. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran penduduk dan Pencatatan Sipil; 8. Keputusan Presiden Nomor 88 Tahun 2004 tentang Pengelolaan Informasi Kependudukan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 No. 119) 9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2014 tentang Survei Kepuasan Masyarakat; 10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik; 11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pengelola Pengaduan; 12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Adminduk; 13. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Adminduk Secara Daring; |

| No | Komponen | Uraian |
|----|---|---|
| | | 14. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 53 Tahun 2019 tentang Pelaporan Penyelenggaraan Adminduk; 15. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 95 Tahun 2019 tentang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan; 16. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksana Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil |
| 2. | Sarana dan Prasarana dan/atau fasilitas | 1. Parkir; 2. CCTV; 3. Layar Nomor Antrian, diarahkan ke loket yang dituju, dipandu melalui pengeras suara dan dibagi setiap jenis layanan; 4. Papan Informasi Standar Pelayanan; 5. Ruang/tempat layanan informasi; 6. Front Office; 7. loket pengambilan nomor antrian ; 8. loket loket pemeriksaan berkas; 9. loket pengolahan berkas; 10. Loket khusus lansia, disabilitas dan ibu hamil; 11. Loket Perekaman KTP el 12. Loket cetak KTP el dan KIA; 13. ruang/tempat layanan konsultasi/pengaduan; 14. Front Office indoor yang ber AC; 15. Televisi; 16. ruang tamu; 17. ruang laktasi; 18. wastafel; 19. toiletres (sabun, tissue); 20. Handsanitizer; 21. Stiker yang dipasang untuk menjaga jarak berdiri dan tempat duduk |

| No | Komponen | Uraian |
|----|----------------------------------|--|
| | | 22. wifi gratis; 23. air Minum; 24. kursi roda; 25. toilet terpisah antara laki-laki dan wanita; 26. Step lobby/ramp bagi pengguna kursi roda 27. Toilet khusus 28. bahan bacaan/literasi Dukcapil; 29. ruang bermain anak indoor; 30. smoking area. |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | 1. Kualifikasi pendidikan : minimal SMA 2. Menguasai Aplikasi SIAK; 3. Menguasai tata bahasa yang baik; 4. Memahami peraturan Perundang-Undangan. 5. Disiplin, profesional, tanggung jawab, jujur, kerjasama, prakarsa/Inisiatif, loyal terhadap atasan. |
| 4. | Pengawas Internal | 1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang 2. Pengawasan oleh SPI |
| 5. | Jumlah pelaksana | Seluruh personel |
| 6. | Jaminan pelayanan | 1. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, 2. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun. 3. Sebagai upaya peningkatan kepuasan masyarakat salah satu kegiatan yang dilaksanakan dengan memberikan kompensasi kepada pelanggan apabila suatu kesalahan atau keterlambatan yang telah dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan. |
| 7. | Jaminan keamanan dan keselamatan | Jaminan keamanan dan keselamatan kepada pelanggan dengan memberikan sarana dan prasarana yang cukup memadai mulai dari gedung dan fasilitas pendukung, termasuk keamanannya dengan petugas keamanan, ruang pelayanan dan petugas parkir, sehingga akan memberikan rasa aman. |
| 8. | Evaluasi kinerja pelaksana | Dilaksanakan monitoring dan evaluasi kinerja minimal 1 (satu) bulan sekali. |

65. STANDAR PELAYANAN PENCATATAN PENGESAHAN ANAK BAGI PENDUDUK ORANG ASING

A. Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery)

| No | Komponen | Uraian | Ket |
|----|-------------|--|-----|
| 1. | Persyaratan | <ol style="list-style-type: none">1. Formulir F-2.01;2. Kutipan Akta Kelahiran;3. Fotokopi Kutipan Akta Perkawinan yang menerangkan terjadinya peristiwa perkawinan agama atau kepercayaan terhadap Tuhan Yang Maha Esa terjadi sebelum kelahiran anak;4. Fotokopi Kartu Keluarga orang tua;5. Fotokopi Dokumen perjalanan bagi ayah atau ibu orang asing;6. Nomor handphone pemohon; dan7. e-Mail Pemohon. | |
| 2. | Prosedur | <ol style="list-style-type: none">1. Pengurusan dilakukan sendiri oleh penduduk yang namanya ada dalam Kartu Keluarga kecuali bagi yang uzur, sakit, cacat fisik/mental dan alasan penting lainnya dengan disertai surat kuasa;2. Pemohon mendatangi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil/Unit Pelayanan di kecamatan;3. Pemohon tidak perlu melampirkan fotokopi KTP-el saksi karena identitasnya sudah tercantum dalam formulir F-2.01;4. Petugas melakukan verifikasi berkas pengajuan dari pemohon untuk diteliti, jika kurang lengkap maka akan dikembalikan kepada pemohon, untuk dilengkapi sesuai dengan alasan penolakan.5. Setelah berkas dinyatakan lengkap maka petugas menerbitkan nomor antrian dan proses selanjutnya akan diteruskan kepada Operator untuk di lakukan pencetakan berkas;6. Dinas menerbitkan register akta pengesahan anak dan kutipan akta pengesahan anak serta membuat catatan pinggir pengesahan anak pada register akta kelahiran dan kutipan akta kelahiran;7. Setelah dicetak, dokumen diserahkan kepada pemohon. Berkas juga akan terkirim ke E-mail pemohon agar masyarakat juga bisa cetak sendiri dirumah menggunakan kertas HVS A4 80 gram atau meminta bantuan ke kios pelayanan adminduk tingkat nagari terdekat. | |

| | | | |
|----|---------------------------|--|--|
| 3. | Jangka Waktu Penyelesaian | - 15 menit. Setelah persyaratan dinyatakan lengkap oleh petugas pelayanan dan tidak terjadi gangguan jaringan komunikasi data dan atau sarana dan prasarana yang dibutuhkan untuk penyelesaian dokumen. | |
| 4. | Biaya Pelayanan | Gratis | |
| 5. | Produk Layanan | Register akta pengesahan anak dan kutipan akta pengesahan anak serta membuat catatan pinggir pengesahan anak pada register akta kelahiran dan kutipan akta kelahiran. | |
| 6. | Pengelolaan Pengaduan | <p>a. Pengaduan langsung:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Pengaduan; 2. Alamat : Jalan Pasengrahan, Jorong Sungai Kilangan, Nagari Sungai Dareh, Kecamatan Pulau Punjung. 3. Petugas khusus : Pejabat Pengelola Pengaduan Publik dan/atau Personel yang ditetapkan sebagai petugas pengelola pengaduan publik; <p>b. Pengaduan online :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. email : capildharmasraya@gmail.com 2. Nomor Kontak Whatsapp : 0822 8815 7965 3. Website: https://disdukcapil.dharmasrayakab.go.id 4. Media Sosial : <ul style="list-style-type: none"> - Facebook : Dukcapil Dharmasraya - Twitter : @capildharmasraya - Instagram : capildharmasraya - tik tok : capildharmasraya 5. Lain-lain : <ul style="list-style-type: none"> - Survey Kepuasan Masyarakat (SKM); 6. Petugas khusus : Pejabat Pengelola Pengaduan Publik dan/atau Personel yang ditetapkan sebagai petugas pengelola pengaduan publik; | |

B. Komponen Standar Pelayanan terkait dengan pelayanan (Manufacturing)

| 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 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2011 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 5. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 6. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik; 7. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran penduduk dan Pencatatan Sipil; 8. Keputusan Presiden Nomor 88 Tahun 2004 tentang Pengelolaan Informasi Kependudukan; 9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2014 tentang Survei Kepuasan Masyarakat; 10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik; 11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pengelola Pengaduan; 12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Adminduk; 13. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Adminduk Secara Daring; |

| No | Komponen | Uraian |
|----|---|---|
| | | 14. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 53 Tahun 2019 tentang Pelaporan Penyelenggaraan Adminduk; 15. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 95 Tahun 2019 tentang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan; 16. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksana Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil |
| 2. | Sarana dan Prasarana dan/atau fasilitas | 1. Parkir; 2. CCTV; 3. Layar Nomor Antrian, diarahkan ke loket yang dituju, dipandu melalui pengeras suara dan dibagi setiap jenis layanan; 4. Papan Informasi Standar Pelayanan; 5. Ruang/tempat layanan informasi; 6. Front Office; 7. loket pengambilan nomor antrian ; 8. loket loket pemeriksaan berkas; 9. loket pengolahan berkas; 10. Loket khusus lansia, disabilitas dan ibu hamil; 11. Loket Perekaman KTP el 12. Loket cetak KTP el dan KIA; 13. ruang/tempat layanan konsultasi/pengaduan; 14. Front Office indoor yang ber AC; 15. Televisi; 16. ruang tamu; 17. ruang laktasi; 18. wastafel; 19. toiletres (sabun, tissue); 20. Handsanitizer; 21. Stiker yang dipasang untuk menjaga jarak berdiri dan tempat duduk |

| No | Komponen | Uraian |
|----|----------------------------------|--|
| | | 22. wifi gratis; 23. air Minum; 24. kursi roda; 25. toilet terpisah antara laki-laki dan wanita; 26. Step lobby/ramp bagi pengguna kursi roda 27. Toilet khusus 28. bahan bacaan/literasi Dukcapil; 29. ruang bermain anak indoor; 30. smoking area. |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | 1. Kualifikasi pendidikan : minimal SMA 2. Menguasai Aplikasi SIAK; 3. Menguasai tata bahasa yang baik; 4. Memahami peraturan Perundang-Undangan. 5. Disiplin, profesional, tanggung jawab, jujur, kerjasama, prakarsa/Inisiatif, loyal terhadap atasan. |
| 4. | Pengawas Internal | 1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang 2. Pengawasan oleh SPI |
| 5. | Jumlah pelaksana | Seluruh personel |
| 6. | Jaminan pelayanan | 1. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, 2. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun. 3. Sebagai upaya peningkatan kepuasan masyarakat salah satu kegiatan yang dilaksanakan dengan memberikan kompensasi kepada pelanggan apabila suatu kesalahan atau keterlambatan yang telah dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan. |
| 7. | Jaminan keamanan dan keselamatan | Jaminan keamanan dan keselamatan kepada pelanggan dengan memberikan sarana dan prasarana yang cukup memadai mulai dari gedung dan fasilitas pendukung, termasuk keamanannya dengan petugas keamanan, ruang pelayanan dan petugas parkir, sehingga akan memberikan rasa aman. |
| 8. | Evaluasi kinerja pelaksana | Dilaksanakan monitoring dan evaluasi kinerja minimal 1 (satu) bulan sekali. |

66. STANDAR PELAYANAN PENCATATAN PENGESAHAN ANAK YANG DILAHIRKAN SEBELUM ORANGTUANYA MELAKSANAKAN PERKAWINAN SAH MENURUT HUKUM AGAMA ATAU KEPERCAYAAN TERHADAP TUHAN YANG MAHA ESA

A. Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery)

| No | Komponen | Uraian | Ket |
|----|---------------------------|---|-----|
| 1. | Persyaratan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Formulir F-2.01; 2. Fotokopi salinan penetapan pengadilan; 3. Kutipan Akta Kelahiran; 4. Fotokopi Kartu Keluarga orang tua; 5. Nomor Handphone Pemohon; dan 6. E-mail Pemohon. | |
| 2. | Prosedur | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengurusan dilakukan sendiri oleh penduduk yang namanya ada dalam Kartu Keluarga kecuali bagi yang uzur, sakit, cacat fisik/mental dan alasan penting lainnya dengan disertai surat kuasa; 2. Pemohon mendatangi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil/Unit Pelayanan di kecamatan; 3. Pemohon tidak perlu melampirkan fotokopi KTP-el saksi, ayah kandung dan ibu kandung karena identitasnya sudah tercantum dalam formulir F-2.01; 4. Petugas melakukan verifikasi berkas pengajuan dari pemohon untuk diteliti, jika kurang lengkap maka akan dikembalikan kepada pemohon, untuk dilengkapi sesuai dengan alasan penolakan. 5. Setelah berkas dinyatakan lengkap maka petugas menerbitkan nomor antrian dan proses selanjutnya akan diteruskan kepada Operator untuk di lakukan pencetakan berkas; 6. Dinas membuat catatan pinggir pengesahan anak pada register akta kelahiran dan kutipan akta kelahiran; 7. Setelah dicetak, dokumen diserahkan kepada pemohon. Berkas juga akan terkirim ke E-mail pemohon agar masyarakat juga bisa cetak sendiri dirumah menggunakan kertas HVS A4 80 gram atau meminta bantuan ke kios pelayanan adminduk tingkat nagari terdekat. | |
| 3. | Jangka Waktu Penyelesaian | - 15 menit. | |

| No | Komponen | Uraian | Ket |
|----|-----------------------|--|-----|
| | | Setelah persyaratan dinyatakan lengkap oleh petugas pelayanan dan tidak terjadi gangguan jaringan komunikasi data dan atau sarana dan prasarana yang dibutuhkan untuk penyelesaian dokumen. | |
| 4. | Biaya Pelayanan | Gratis | |
| 5. | Produk Layanan | Catatan pinggir pada register akta kelahiran maupun pada kutipan akta kelahiran | |
| 6. | Pengelolaan Pengaduan | <p>a. Pengaduan langsung:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Pengaduan; 2. Alamat : Jalan Pasengrahan, Jorong Sungai Kilangan, Nagari Sungai Dareh, Kecamatan Pulau Punjung. 3. Petugas khusus : Pejabat Pengelola Pengaduan Publik dan/atau Personel yang ditetapkan sebagai petugas pengelola pengaduan publik; <p>b. Pengaduan online :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. email : capildharmasraya@gmail.com 2. Nomor Kontak Whatsapp : 0822 8815 7965 3. Website: https://disdukcapil.dharmasrayakab.go.id 4. Media Sosial : <ul style="list-style-type: none"> - Facebook : Dukcapil Dharmasraya - Twitter : @capildharmasraya - Instagram : capildharmasraya - tik tok : capildharmasraya 5. Lain-lain : <ul style="list-style-type: none"> - Survey Kepuasan Masyarakat (SKM); 6. Petugas khusus : Pejabat Pengelola Pengaduan Publik dan/atau Personel yang ditetapkan sebagai petugas pengelola pengaduan publik; | |

B. Komponen Standar Pelayanan terkait dengan pelayanan (Manufacturing)

| 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 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2011 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 5. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 6. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik; 7. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran penduduk dan Pencatatan Sipil; 8. Keputusan Presiden Nomor 88 Tahun 2004 tentang Pengelolaan Informasi Kependudukan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 No. 119) 9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2014 tentang Survei Kepuasan Masyarakat; 10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik; 11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pengelola Pengaduan; 12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Adminduk; 13. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Adminduk Secara Daring; |

| No | Komponen | Uraian |
|----|---|--|
| | | 14. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 53 Tahun 2019 tentang Pelaporan Penyelenggaraan Adminduk; 15. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 95 Tahun 2019 tentang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan; 16. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksana Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil |
| 2. | Sarana dan Prasarana dan/atau fasilitas | 1. Parkir; 2. CCTV; 3. Layar Nomor Antrian, diarahkan ke loket yang dituju, dipandu melalui pengeras suara dan dibagi setiap jenis layanan; 4. Papan Informasi Standar Pelayanan; 5. Ruang/tempat layanan informasi; 6. Front Office; 7. loket pengambilan nomor antrian ; 8. loket loket pemeriksaan berkas; 9. loket pengolahan berkas; 10. Loket khusus lansia, disabilitas dan ibu hamil; 11. Loket Perekaman KTP el 12. Loket cetak KTP el dan KIA; 13. ruang/tempat layanan konsultasi/pengaduan; 14. Front Office indoor yang ber AC; 15. Televisi; 16. ruang tamu; 17. ruang laktasi; 18. wastafel; 19. toiletres (sabun, tissue); 20. Handsanitizer; |

| No | Komponen | Uraian |
|----|----------------------------------|--|
| | | 21. Stiker yang dipasang untuk menjaga jarak berdiri dan tempat duduk 22. wifi gratis; 23. air Minum; 24. kursi roda; 25. toilet terpisah antara laki-laki dan wanita; 26. Step lobby/ramp bagi pengguna kursi roda 27. Toilet khusus 28. bahan bacaan/literasi Dukcapil; 29. ruang bermain anak indoor; 30. smoking area. |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | 1. Kualifikasi pendidikan : minimal SMA 2. Menguasai Aplikasi SIAK; 3. Menguasai tata bahasa yang baik; 4. Memahami peraturan Perundang-Undangan. 5. Disiplin, profesional, tanggung jawab, jujur, kerjasama, prakarsa/Inisiatif, loyal terhadap atasan. |
| 4. | Pengawas Internal | 1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang 2. Pengawasan oleh SPI |
| 5. | Jumlah pelaksana | Seluruh personel |
| 6. | Jaminan pelayanan | 1. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, 2. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun. 3. Sebagai upaya peningkatan kepuasan masyarakat salah satu kegiatan yang dilaksanakan dengan memberikan kompensasi kepada pelanggan apabila suatu kesalahan atau keterlambatan yang telah dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan. |
| 7. | Jaminan keamanan dan keselamatan | Jaminan keamanan dan keselamatan kepada pelanggan dengan memberikan sarana dan prasarana yang cukup memadai mulai dari gedung dan fasilitas pendukung, termasuk keamanannya dengan petugas keamanan, ruang pelayanan dan petugas parkir, sehingga akan memberikan rasa aman. |
| 8. | Evaluasi kinerja pelaksana | Dilaksanakan monitoring dan evaluasi kinerja minimal 1 (satu) bulan sekali. |

67. STANDAR PELAYANAN PENCATATAN PERUBAHAN NAMA

A. Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery)

| No | Komponen | Uraian | Ket |
|----|---------------------------|--|-----|
| 1. | Persyaratan | <ol style="list-style-type: none">1. Formulir F-2.01;2. Fotokopi salinan penetapan pengadilan negeri;3. Kutipan Akta Pencatatan Sipil;4. Fotokopi Kartu Keluarga;5. Fotokopi Dokumen Perjalanan (bagi Orang Asing);6. Nomor Handphone Pemohon; dan7. E-mail Pemohon. | |
| 2. | Prosedur | <ol style="list-style-type: none">1. Pengurusan dilakukan sendiri oleh penduduk yang namanya ada dalam Kartu Keluarga kecuali bagi yang uzur, sakit, cacat fisik/mental dan alasan penting lainnya dengan disertai surat kuasa;2. Pemohon mendatangi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil/Unit Pelayanan di kecamatan;3. Pemohon tidak perlu melampirkan fotokopi KTP-el saksi, ayah kandung dan ibu kandung karena identitasnya sudah tercantum dalam formulir F-2.01;4. Petugas melakukan verifikasi berkas pengajuan dari pemohon untuk diteliti, jika kurang lengkap maka akan dikembalikan kepada pemohon, untuk dilengkapi sesuai dengan alasan penolakan.5. Setelah berkas dinyatakan lengkap maka petugas menerbitkan nomor antrian dan proses selanjutnya akan diteruskan kepada Operator untuk di lakukan pencetakan berkas;6. Dinas membuat catatan pinggir perubahan nama pada register akta pencatatan sipil dan kutipan akta pencatatan sipil;7. Setelah dicetak, dokumen diserahkan kepada pemohon. Berkas juga akan terkirim ke E-mail pemohon agar masyarakat juga bisa cetak sendiri dirumah menggunakan kertas HVS A4 80 gram atau meminta bantuan ke kios pelayanan adminduk tingkat nagari terdekat. | |
| 3. | Jangka Waktu Penyelesaian | <p>- 15 menit.</p> <p>Setelah persyaratan dinyatakan lengkap oleh petugas pelayanan dan tidak terjadi gangguan</p> | |

| No | Komponen | Uraian | Ket |
|----|-----------------------|--|-----|
| | | jaringan komunikasi data dan atau sarana dan prasarana yang dibutuhkan untuk penyelesaian dokumen. | |
| 4. | Biaya Pelayanan | Gratis | |
| 5. | Produk Layanan | Catatan pinggir pada Register Akta Pencatatan Sipil dan Kutipan Akta Pencatatan Sipil. | |
| 6. | Pengelolaan Pengaduan | <p>a. Pengaduan langsung:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Pengaduan; 2. Alamat : Jalan Pasengrahan, Jorong Sungai Kilangan, Nagari Sungai Dareh, Kecamatan Pulau Punjung. 3. Petugas khusus : Pejabat Pengelola Pengaduan Publik dan/atau Personel yang ditetapkan sebagai petugas pengelola pengaduan publik; <p>b. Pengaduan online :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. email : capildharmasraya@gmail.com 2. Nomor Kontak Whatsapp : 0822 8815 7965 3. Website: https://disdukcakil.dharmasrayakab.go.id 4. Media Sosial : <ul style="list-style-type: none"> - Facebook : Dukcapil Dharmasraya - Twitter : @capildharmasraya - Instagram : capildharmasraya - tik tok : capildharmasraya 5. Lain-lain : <ul style="list-style-type: none"> - Survey Kepuasan Masyarakat (SKM); 6. Petugas khusus : Pejabat Pengelola Pengaduan Publik dan/atau Personel yang ditetapkan sebagai petugas pengelola pengaduan publik; | |

B. Komponen Standar Pelayanan terkait dengan pelayanan (Manufacturing)

| 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 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2011 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 5. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 6. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik; 7. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran penduduk dan Pencatatan Sipil; 8. Keputusan Presiden Nomor 88 Tahun 2004 tentang Pengelolaan Informasi Kependudukan; 9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2014 tentang Survei Kepuasan Masyarakat; 10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik; 11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pengelola Pengaduan; 12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Adminduk; 13. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Adminduk Secara Daring; 14. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 53 Tahun 2019 tentang Pelaporan Penyelenggaraan |

| No | Komponen | Uraian |
|----|---|---|
| | | Adminduk; 15. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 95 Tahun 2019 tentang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan; 16. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksana Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil |
| 2. | Sarana dan Prasarana dan/atau fasilitas | 1. Parkir; 2. CCTV; 3. Layar Nomor Antrian, diarahkan ke loket yang dituju, dipandu melalui pengeras suara dan dibagi setiap jenis layanan; 4. Papan Informasi Standar Pelayanan; 5. Ruang/tempat layanan informasi; 6. Front Office; 7. loket pengambilan nomor antrian ; 8. loket loket pemeriksaan berkas; 9. loket pengolahan berkas; 10. Loket khusus lansia, disabilitas dan ibu hamil; 11. Loket Perekaman KTP el 12. Loket cetak KTP el dan KIA; 13. ruang/tempat layanan konsultasi/pengaduan; 14. Front Office indoor yang ber AC; 15. Televisi; 16. ruang tamu; 17. ruang laktasi; 18. wastafel; 19. toiletres (sabun, tissue); 20. Handsanitizer; 21. Stiker yang dipasang untuk menjaga jarak berdiri dan tempat duduk |

| No | Komponen | Uraian |
|----|----------------------------------|--|
| | | 22. wifi gratis; 23. air Minum; 24. kursi roda; 25. toilet terpisah antara laki-laki dan wanita; 26. Step lobby/ramp bagi pengguna kursi roda 27. Toilet khusus 28. bahan bacaan/literasi Dukcapil; 29. ruang bermain anak indoor; 30. smoking area. |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | 1. Kualifikasi pendidikan : minimal SMA 2. Menguasai Aplikasi SIAK; 3. Menguasai tata bahasa yang baik; 4. Memahami peraturan Perundang-Undangan. 5. Disiplin, profesional, tanggung jawab, jujur, kerjasama, prakarsa/Inisiatif, loyal terhadap atasan. |
| 4. | Pengawas Internal | 1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang 2. Pengawasan oleh SPI |
| 5. | Jumlah pelaksana | Seluruh personel |
| 6. | Jaminan pelayanan | 1. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, 2. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun. 3. Sebagai upaya peningkatan kepuasan masyarakat salah satu kegiatan yang dilaksanakan dengan memberikan kompensasi kepada pelanggan apabila suatu kesalahan atau keterlambatan yang telah dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan. |
| 7. | Jaminan keamanan dan keselamatan | Jaminan keamanan dan keselamatan kepada pelanggan dengan memberikan sarana dan prasarana yang cukup memadai mulai dari gedung dan fasilitas pendukung, termasuk keamanannya dengan petugas keamanan, ruang pelayanan dan petugas parkir, sehingga akan memberikan rasa aman. |
| 8. | Evaluasi kinerja pelaksana | Dilaksanakan monitoring dan evaluasi kinerja minimal 1 (satu) bulan sekali. |

68. STANDAR PELAYANAN PENCATATAN PERISTIWA PENTING LAINNYA

A. Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery)

| No | Komponen | Uraian | Ket |
|----|---------------------------|--|-----|
| 1. | Persyaratan | <ol style="list-style-type: none">1. Formulir F-2.01;2. Fotokopi salinan penetapan pengadilan negeri tentang Peristiwa Penting lainnya;3. Kutipan Akta Pencatatan Sipil;4. Fotokopi Kartu Keluarga;5. Nomor Handphone Pemohon; dan6. E-mail Pemohon. | |
| 2. | Prosedur | <ol style="list-style-type: none">1. Pengurusan dilakukan sendiri oleh penduduk yang namanya ada dalam Kartu Keluarga kecuali bagi yang uzur, sakit, cacat fisik/mental dan alasan penting lainnya dengan disertai surat kuasa;2. Pemohon mendatangi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil/Unit Pelayanan di kecamatan;3. Pemohon tidak perlu melampirkan fotokopi KTP-el saksi, ayah dan ibu atau wali (bagi anak dibawah umur) karena identitasnya sudah tercantum dalam formulir F-2.01;4. Petugas melakukan verifikasi berkas pengajuan dari pemohon untuk diteliti, jika kurang lengkap maka akan dikembalikan kepada pemohon, untuk dilengkapi sesuai dengan alasan penolakan;5. Setelah berkas dinyatakan lengkap maka petugas menerbitkan nomor antrian dan proses selanjutnya akan diteruskan kepada Operator untuk di lakukan pencetakan berkas;6. Dinas membuat catatan pinggir perubahan peristiwa penting lainnya pada register akta pencatatan sipil dan kutipan akta pencatatan sipil;7. Setelah dicetak, dokumen diserahkan kepada pemohon. Berkas juga akan terkirim ke E-mail pemohon agar masyarakat juga bisa cetak sendiri dirumah menggunakan kertas HVS A4 80 gram atau meminta bantuan ke kios pelayanan adminduk tingkat nagari terdekat. | |
| 3. | Jangka Waktu Penyelesaian | <p>- 15 menit.</p> <p>Setelah persyaratan dinyatakan lengkap oleh petugas pelayanan dan tidak terjadi gangguan</p> | |

| No | Komponen | Uraian | Ket |
|----|-----------------------|--|-----|
| | | jaringan komunikasi data dan atau sarana dan prasarana yang dibutuhkan untuk penyelesaian dokumen. | |
| 4. | Biaya Pelayanan | Gratis | |
| 5. | Produk Layanan | Catatan pinggir perubahan peristiwa penting lainnya pada register akta pencatatan sipil dan kutipan akta pencatatan sipil | |
| 6. | Pengelolaan Pengaduan | <p>a. Pengaduan langsung:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Pengaduan; 2. Alamat : Jalan Pasengrahan, Jorong Sungai Kilangan, Nagari Sungai Dareh, Kecamatan Pulau Punjung. 3. Petugas khusus : Pejabat Pengelola Pengaduan Publik dan/atau Personel yang ditetapkan sebagai petugas pengelola pengaduan publik; <p>b. Pengaduan online :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. email : capildharmasraya@gmail.com 2. Nomor Kontak Whatsapp : 0822 8815 7965 3. Website: https://disdukcapil.dharmasrayakab.go.id 4. Media Sosial : <ul style="list-style-type: none"> - Facebook : Dukcapil Dharmasraya - Twitter : @capildharmasraya - Instagram : capildharmasraya - tik tok : capildharmasraya 5. Lain-lain : <ul style="list-style-type: none"> - Survey Kepuasan Masyarakat (SKM); 6. Petugas khusus : Pejabat Pengelola Pengaduan Publik dan/atau Personel yang ditetapkan sebagai petugas pengelola pengaduan publik; | |

B. Komponen Standar Pelayanan terkait dengan pelayanan (Manufacturing)

| 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 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2011 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 5. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 6. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik; 7. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran penduduk dan Pencatatan Sipil; 8. Keputusan Presiden Nomor 88 Tahun 2004 tentang Pengelolaan Informasi Kependudukan; 9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2014 tentang Survei Kepuasan Masyarakat; 10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik; 11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pengelola Pengaduan; 12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Adminduk; 13. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Adminduk Secara Daring; 14. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 53 Tahun 2019 tentang Pelaporan Penyelenggaraan |

| No | Komponen | Uraian |
|----|---|--|
| | | Adminduk; 15. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 95 Tahun 2019 tentang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan; 16. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksana Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil |
| 2. | Sarana dan Prasarana dan/atau fasilitas | 1. Parkir; 2. CCTV; 3. Layar Nomor Antrian, diarahkan ke loket yang dituju, dipandu melalui pengeras suara dan dibagi setiap jenis layanan; 4. Papan Informasi Standar Pelayanan; 5. Ruang/tempat layanan informasi; 6. Front Office; 7. loket pengambilan nomor antrian ; 8. loket loket pemeriksaan berkas; 9. loket pengolahan berkas; 10. Loket khusus lansia, disabilitas dan ibu hamil; 11. Loket Perekaman KTP el 12. Loket cetak KTP el dan KIA; 13. ruang/tempat layanan konsultasi/pengaduan; 14. Front Office indoor yang ber AC; 15. Televisi; 16. ruang tamu; 17. ruang laktasi; 18. wastafel; 19. toiletres (sabun, tissue); 20. Handsanitizer; |

| No | Komponen | Uraian |
|----|----------------------------------|--|
| | | 21. Stiker yang dipasang untuk menjaga jarak berdiri dan tempat duduk 22. wifi gratis; 23. air Minum; 24. kursi roda; 25. toilet terpisah antara laki-laki dan wanita; 26. Step lobby/ramp bagi pengguna kursi roda 27. Toilet khusus 28. bahan bacaan/literasi Dukcapil; 29. ruang bermain anak indoor; 30. smoking area. |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | 1. Kualifikasi pendidikan : minimal SMA 2. Menguasai Aplikasi SIAK; 3. Menguasai tata bahasa yang baik; 4. Memahami peraturan Perundang-Undangan. 5. Disiplin, profesional, tanggung jawab, jujur, kerjasama, prakarsa/Inisiatif, loyal terhadap atasan. |
| 4. | Pengawas Internal | 1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang 2. Pengawasan oleh SPI |
| 5. | Jumlah pelaksana | Seluruh personel |
| 6. | Jaminan pelayanan | 1. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, 2. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun. 3. Sebagai upaya peningkatan kepuasan masyarakat salah satu kegiatan yang dilaksanakan dengan memberikan kompensasi kepada pelanggan apabila suatu kesalahan atau keterlambatan yang telah dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan. |
| 7. | Jaminan keamanan dan keselamatan | Jaminan keamanan dan keselamatan kepada pelanggan dengan memberikan sarana dan prasarana yang cukup memadai mulai dari gedung dan fasilitas pendukung, termasuk keamanannya dengan petugas keamanan, ruang pelayanan dan petugas parkir, sehingga akan memberikan rasa aman. |
| 8. | Evaluasi kinerja pelaksana | Dilaksanakan monitoring dan evaluasi kinerja minimal 1 (satu) bulan sekali. |

69. STANDAR PELAYANAN PENCATATAN PEMBETULAN AKTA PENCATATAN SIPIL DENGAN PERMOHONAN DARI SUBJEK AKTA DI WILAYAH NKRI

A. Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery)

| No | Komponen | Uraian | Ket |
|----|-------------|--|-----|
| 1. | Persyaratan | 1. Formulir F-2.01; 2. Fotokopi dokumen autentik yang menjadi persyaratan pembuatan Akta Pencatatan Sipil; 3. Kutipan akta pencatatan sipil dimana terdapat kesalahan tulis redaksional dan/atau nama; 4. Nomor Handphone Pemohon; dan 5. E-mail Pemohon. Bilamana terdapat permohonan pembetulan nama, maka ditambah persyaratan : 6. Surat permohonan subjek akta atau orang lain yang dikuasakan; 7. Fotokopi ijazah/buku nikah/passport dll; 8. SPTJM kebenaran data dengan 2 orang saksi (tidak perlu fotokopi KTP-el). | |
| 2. | Prosedur | 1. Pengurusan dilakukan sendiri oleh penduduk yang namanya ada dalam Kartu Keluarga kecuali bagi yang uzur, sakit, cacat fisik/mental dan alasan penting lainnya dengan disertai surat kuasa; 2. Pemohon mendatangi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil/Unit Pelayanan di kecamatan; 3. Pemohon membawa Fotocopi persyaratan atau scan/foto berkas persyaratan asli jika mengakses website pelayanan; 4. Pemohon tidak perlu melampirkan fotokopi KTP-el saksi, ayah dan ibu atau wali (bagi anak dibawah umur) karena identitasnya sudah tercantum dalam formulir F-2.01; 5. Petugas melakukan verifikasi berkas pengajuan dari pemohon untuk diteliti, jika kurang lengkap maka akan dikembalikan kepada pemohon, untuk dilengkapi sesuai dengan alasan penolakan; 6. Setelah berkas dinyatakan lengkap maka petugas menerbitkan nomor antrian dan proses selanjutnya akan diteruskan kepada Operator untuk di lakukan pencetakan berkas; | |

| No | Komponen | Uraian | Ket |
|----|---------------------------|---|-----|
| | | <p>7. Dinas membuat catatan pinggir pada register akta pencatatan sipil mengenai pembetulan akta/pembetulan nama dan menerbitkan kembali kutipan akta pencatatan sipil (baru) serta mencabut kutipan akta pencatatan sipil (lama) dari pemohon;</p> <p>8. Setelah dicetak, dokumen diserahkan kepada pemohon. Berkas juga akan terkirim ke E-mail pemohon agar masyarakat juga bisa cetak sendiri dirumah menggunakan kertas HVS A4 80 gram atau meminta bantuan ke kios pelayanan adminduk tingkat nagari terdekat.</p> | |
| 3. | Jangka Waktu Penyelesaian | <p>- 15 menit.</p> <p>Setelah persyaratan dinyatakan lengkap oleh petugas pelayanan dan tidak terjadi gangguan jaringan komunikasi data dan atau sarana dan prasarana yang dibutuhkan untuk penyelesaian dokumen.</p> | |
| 4. | Biaya Pelayanan | Gratis | |
| 5. | Produk Layanan | Catatan pinggir pada register akta pencatatan sipil mengenai pembetulan akta/pembetulan nama dan kutipan akta pencatatan sipil. | |
| 6. | Pengelolaan Pengaduan | <p>a. Pengaduan langsung:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Pengaduan; 2. Alamat : Jalan Pasengrahan, Jorong Sungai Kilangan, Nagari Sungai Dareh, Kecamatan Pulau Punjung. 3. Petugas khusus : Pejabat Pengelola Pengaduan Publik dan/atau Personel yang ditetapkan sebagai petugas pengelola pengaduan publik; <p>b. Pengaduan online :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. email : capildharmasraya@gmail.com 2. Nomor Kontak Whatsapp : 0822 8815 7965 3. Website: https://disdukcapil.dharmasrayakab.go.id 4. Media Sosial : <ul style="list-style-type: none"> - Facebook : Dukcapil Dharmasraya - Twitter : @capildharmasraya - Instagram : capildharmasraya | |

| No | Komponen | Uraian | Ket |
|----|----------|---|-----|
| | | <ul style="list-style-type: none"> - tik tok : capildharmasraya 5. Lain-lain : <ul style="list-style-type: none"> - Survey Kepuasan Masyarakat (SKM); 6. Petugas khusus : Pejabat Pengelola Pengaduan Publik dan/atau Personel yang ditetapkan sebagai petugas pengelola pengaduan publik; | |

B. Komponen Standar Pelayanan terkait dengan pelayanan (Manufacturing)

| 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 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2011 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 5. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 6. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik; 7. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran penduduk dan Pencatatan Sipil; 8. Keputusan Presiden Nomor 88 Tahun 2004 tentang Pengelolaan Informasi Kependudukan; 9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2014 tentang Survei Kepuasan Masyarakat; |

| No | Komponen | Uraian |
|----|---|--|
| | | <p>10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik;</p> <p>11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pengelola Pengaduan;</p> <p>12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Adminduk;</p> <p>13. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Adminduk Secara Daring;</p> <p>14. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 53 Tahun 2019 tentang Pelaporan Penyelenggaraan Adminduk;</p> <p>15. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 95 Tahun 2019 tentang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan;</p> <p>16. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksana Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil</p> |
| 2. | Sarana dan Prasarana dan/atau fasilitas | <p>1. Parkir;</p> <p>2. CCTV;</p> <p>3. Layar Nomor Antrian, diarahkan ke loket yang dituju, dipandu melalui pengeras suara dan dibagi setiap jenis layanan;</p> <p>4. Papan Informasi Standar Pelayanan;</p> <p>5. Ruang/tempat layanan informasi;</p> <p>6. Front Office;</p> <p>7. loket pengambilan nomor antrian ;</p> <p>8. loket loket pemeriksaan berkas;</p> <p>9. loket pengolahan berkas;</p> <p>10. Loket khusus lansia, disabilitas dan ibu hamil;</p> <p>11. Loket Perekaman KTP el</p> <p>12. Loket cetak KTP el dan KIA;</p> <p>13. ruang/tempat layanan konsultasi/pengaduan;</p> |

| No | Komponen | Uraian |
|----|----------------------|--|
| | | 14. Front Office indoor yang ber AC; 15. Televisi; 16. ruang tamu; 17. ruang laktasi; 18. wastafel; 19. toiletres (sabun, tissue); 20. Handsanitizer; 21. Stiker yang dipasang untuk menjaga jarak berdiri dan tempat duduk 22. wifi gratis; 23. air Minum; 24. kursi roda; 25. toilet terpisah antara laki-laki dan wanita; 26. Step lobby/ramp bagi pengguna kursi roda 27. Toilet khusus 28. bahan bacaan/literasi Dukcapil; 29. ruang bermain anak indoor; 30. smoking area. |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | 1. Kualifikasi pendidikan : minimal SMA 2. Menguasai Aplikasi SIAK; 3. Menguasai tata bahasa yang baik; 4. Memahami peraturan Perundang-Undangan. 5. Disiplin, profesional, tanggung jawab, jujur, kerjasama, prakarsa/Inisiatif, loyal terhadap atasan. |
| 4. | Pengawas Internal | 1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang 2. Pengawasan oleh SPI |
| 5. | Jumlah pelaksana | Seluruh personel |
| 6. | Jaminan pelayanan | 1. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, 2. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun. |

| No | Komponen | Uraian |
|----|----------------------------------|--|
| | | 3. Sebagai upaya peningkatan kepuasan masyarakat salah satu kegiatan yang dilaksanakan dengan memberikan kompensasi kepada pelanggan apabila suatu kesalahan atau keterlambatan yang telah dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan. |
| 7. | Jaminan keamanan dan keselamatan | Jaminan keamanan dan keselamatan kepada pelanggan dengan memberikan sarana dan prasarana yang cukup memadai mulai dari gedung dan fasilitas pendukung, termasuk keamanannya dengan petugas keamanan, ruang pelayanan dan petugas parkir, sehingga akan memberikan rasa aman. |
| 8. | Evaluasi kinerja pelaksana | Dilaksanakan monitoring dan evaluasi kinerja minimal 1 (satu) bulan sekali. |

70. STANDAR PELAYANAN PENCATATAN PEMBATALAN AKTA PENCATATAN SIPIL

A. Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery)

| No | Komponen | Uraian | Ket |
|----|---------------------------|---|-----|
| 1. | Persyaratan | <ol style="list-style-type: none">1. Formulir F-2.01;2. Fotokopi salinan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap;3. Kutipan akta pencatatan sipil yang dibatalkan;4. Fotokopi Kartu Keluarga;5. Nomor Handphone Pemohon; dan6. E-mail Pemohon. | |
| 2. | Prosedur | <ol style="list-style-type: none">1. Pengurusan dilakukan sendiri oleh penduduk yang namanya ada dalam Kartu Keluarga kecuali bagi yang uzur, sakit, cacat fisik/mental dan alasan penting lainnya dengan disertai surat kuasa;2. Pemohon mendatangi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil/Unit Pelayanan di kecamatan;3. Pemohon tidak perlu melampirkan fotokopi KTP-el saksi, ayah dan ibu atau wali (bagi anak dibawah umur) karena identitasnya sudah tercantum dalam formulir F-2.01;4. Petugas melakukan verifikasi berkas pengajuan dari pemohon untuk diteliti, jika kurang lengkap maka akan dikembalikan kepada pemohon, untuk dilengkapi sesuai dengan alasan penolakan.5. Setelah berkas dinyatakan lengkap maka petugas menerbitkan nomor antrian dan proses selanjutnya akan diteruskan kepada Operator untuk di lakukan pencetakan berkas;6. Dinas membuat catatan pinggir pada register akta pencatatan sipil dan mencabut kutipan akta pencatatan sipil serta menerbitkan register akta pencatatan sipil dan kutipan akta pencatatan sipil sesuai dengan putusan pengadilan;7. Setelah dicetak, dokumen diserahkan kepada pemohon. Berkas juga akan terkirim ke E-mail pemohon agar masyarakat juga bisa cetak sendiri dirumah menggunakan kertas HVS A4 80 gram atau meminta bantuan ke kios pelayanan adminduk tingkat nagari terdekat. | |
| 3. | Jangka Waktu Penyelesaian | <p>- 15 menit.</p> <p>Setelah persyaratan dinyatakan lengkap oleh petugas pelayanan dan tidak terjadi gangguan</p> | |

| No | Komponen | Uraian | Ket |
|----|-----------------------|--|-----|
| | | jaringan komunikasi data dan atau sarana dan prasarana yang dibutuhkan untuk penyelesaian dokumen. | |
| 4. | Biaya Pelayanan | Gratis | |
| 5. | Produk Layanan | Catatan pinggir pada Register Akta Pencatatan Sipil dan Kutipan Akta Pencatatan Sipil. | |
| 6. | Pengelolaan Pengaduan | <p>a. Pengaduan langsung:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Pengaduan; 2. Alamat : Jalan Pasengrahan, Jorong Sungai Kilangan, Nagari Sungai Dareh, Kecamatan Pulau Punjung. 3. Petugas khusus : Pejabat Pengelola Pengaduan Publik dan/atau Personel yang ditetapkan sebagai petugas pengelola pengaduan publik; <p>b. Pengaduan online :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. email : capildharmasraya@gmail.com 2. Nomor Kontak Whatsapp : 0822 8815 7965 3. Website: https://disdukcapil.dharmasrayakab.go.id 4. Media Sosial : <ul style="list-style-type: none"> - Facebook : Dukcapil Dharmasraya - Twitter : @capildharmasraya - Instagram : capildharmasraya - tik tok : capildharmasraya 5. Lain-lain : <ul style="list-style-type: none"> - Survey Kepuasan Masyarakat (SKM); 6. Petugas khusus : Pejabat Pengelola Pengaduan Publik dan/atau Personel yang ditetapkan sebagai petugas pengelola pengaduan publik; | |

B. Komponen Standar Pelayanan terkait dengan pelayanan (Manufacturing)

| 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 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2011 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 5. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 6. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik; 7. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran penduduk dan Pencatatan Sipil; 8. Keputusan Presiden Nomor 88 Tahun 2004 tentang Pengelolaan Informasi Kependudukan; 9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2014 tentang Survei Kepuasan Masyarakat; 10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik; 11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pengelola Pengaduan; 12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Adminduk; 13. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Adminduk Secara Daring; |

| No | Komponen | Uraian |
|----|---|--|
| | | 14. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 53 Tahun 2019 tentang Pelaporan Penyelenggaraan Adminduk; 15. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 95 Tahun 2019 tentang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan; 16. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksana Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil |
| 2. | Sarana dan Prasarana dan/atau fasilitas | 1. Parkir; 2. CCTV; 3. Layar Nomor Antrian, diarahkan ke loket yang dituju, dipandu melalui pengeras suara dan dibagi setiap jenis layanan; 4. Papan Informasi Standar Pelayanan; 5. Ruang/tempat layanan informasi; 6. Front Office; 7. loket pengambilan nomor antrian ; 8. loket loket pemeriksaan berkas; 9. loket pengolahan berkas; 10. Loket khusus lansia, disabilitas dan ibu hamil; 11. Loket Perekaman KTP el 12. Loket cetak KTP el dan KIA; 13. ruang/tempat layanan konsultasi/pengaduan; 14. Front Office indoor yang ber AC; 15. Televisi; 16. ruang tamu; 17. ruang laktasi; 18. wastafel; 19. toiletres (sabun, tissue); 20. Handsanitizer; |

| No | Komponen | Uraian |
|----|----------------------------------|--|
| | | 21. Stiker yang dipasang untuk menjaga jarak berdiri dan tempat duduk 22. wifi gratis; 23. air Minum; 24. kursi roda; 25. toilet terpisah antara laki-laki dan wanita; 26. Step lobby/ramp bagi pengguna kursi roda 27. Toilet khusus 28. bahan bacaan/literasi Dukcapil; 29. ruang bermain anak indoor; 30. smoking area. |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | 1. Kualifikasi pendidikan : minimal SMA 2. Menguasai Aplikasi SIAK; 3. Menguasai tata bahasa yang baik; 4. Memahami peraturan Perundang-Undangan. 5. Disiplin, profesional, tanggung jawab, jujur, kerjasama, prakarsa/Inisiatif, loyal terhadap atasan. |
| 4. | Pengawas Internal | 1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang 2. Pengawasan oleh SPI |
| 5. | Jumlah pelaksana | Seluruh personel |
| 6. | Jaminan pelayanan | 1. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, 2. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun. 3. Sebagai upaya peningkatan kepuasan masyarakat salah satu kegiatan yang dilaksanakan dengan memberikan kompensasi kepada pelanggan apabila suatu kesalahan atau keterlambatan yang telah dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan. |
| 7. | Jaminan keamanan dan keselamatan | Jaminan keamanan dan keselamatan kepada pelanggan dengan memberikan sarana dan prasarana yang cukup memadai mulai dari gedung dan fasilitas pendukung, termasuk keamanannya dengan petugas keamanan, ruang pelayanan dan petugas parkir, sehingga akan memberikan rasa aman. |
| 8. | Evaluasi kinerja pelaksana | Dilaksanakan monitoring dan evaluasi kinerja minimal 1 (satu) bulan sekali. |

71.STANDAR PELAYANAN PENCATATAN PEMBATALAN AKTA PENCATATAN SIPIL TANPA MELALUI PENETAPAN PENGADILAN/CONTRARIUS ACTUS

A. Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery)

| No | Komponen | Uraian | Ket |
|----|-------------|---|-----|
| 1. | Persyaratan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Formulir F-2.01; 2. Kutipan akta pencatatan sipil yang dibatalkan; 3. Fotokopi Kartu Keluarga; 4. Fotokopi dokumen pendukung yang menguatkan pembatalan; 5. Surat Pernyataan Tanggung Jawab Mutlak; 6. Nomor Handphone Pemohon; dan 7. E-mail Pemohon. | |
| 2. | Prosedur | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengurusan dilakukan sendiri oleh penduduk yang namanya ada dalam Kartu Keluarga kecuali bagi yang uzur, sakit, cacat fisik/mental dan alasan penting lainnya dengan disertai surat kuasa; 2. Pemohon mendatangi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil/Unit Pelayanan di kecamatan; 3. Pemohon tidak perlu melampirkan fotokopi KTP-el saksi, ayah dan ibu atau wali (bagi anak dibawah umur) karena identitasnya sudah tercantum dalam formulir F-2.01; 4. Petugas melakukan verifikasi berkas pengajuan dari pemohon untuk diteliti, jika kurang lengkap maka akan dikembalikan kepada pemohon, untuk dilengkapi sesuai dengan alasan penolakan. 5. Setelah berkas dinyatakan lengkap maka petugas menerbitkan nomor antrian dan proses selanjutnya akan diteruskan kepada Operator untuk di lakukan pencetakan berkas; 6. Dinas membuat catatan pinggir pada register akta pencatatan sipil dan mencabut kutipan akta pencatatan sipil serta menerbitkan register akta pencatatan sipil dan kutipan akta pencatatan sipil sesuai dengan permohonan; 7. Setelah dicetak, dokumen diserahkan kepada pemohon. Berkas juga akan terkirim ke E-mail pemohon agar masyarakat juga bisa cetak sendiri dirumah menggunakan kertas HVS A4 80 gram atau meminta bantuan ke kios pelayanan adminduk tingkat nagari terdekat. | |

| No | Komponen | Uraian | Ket |
|----|---------------------------|--|-----|
| 3. | Jangka Waktu Penyelesaian | - 15 menit. Setelah persyaratan dinyatakan lengkap oleh petugas pelayanan dan tidak terjadi gangguan jaringan komunikasi data dan atau sarana dan prasarana yang dibutuhkan untuk penyelesaian dokumen. | |
| 4. | Biaya Pelayanan | Gratis | |
| 5. | Produk Layanan | Catatan pinggir pada Register Akta Pencatatan Sipil (lama), Register Akta Pencatatan Sipil dan Kutipan Akta Pencatatan Sipil. | |
| 6. | Pengelolaan Pengaduan | <p>a. Pengaduan langsung:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Pengaduan; 2. Alamat : Jalan Pasengrahan, Jorong Sungai Kilangan, Nagari Sungai Dareh, Kecamatan Pulau Punjung. 3. Petugas khusus : Pejabat Pengelola Pengaduan Publik dan/atau Personel yang ditetapkan sebagai petugas pengelola pengaduan publik; <p>a. Pengaduan online :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. email : capildharmasraya@gmail.com 2. Nomor Kontak Whatsapp : 0822 8815 7965 3. Website: https://disdukcapil.dharmasrayakab.go.id 4. Media Sosial : <ul style="list-style-type: none"> - Facebook : Dukcapil Dharmasraya - Twitter : @capildharmasraya - Instagram : capildharmasraya - tik tok : capildharmasraya 5. Lain-lain : <ul style="list-style-type: none"> - Survey Kepuasan Masyarakat (SKM); 6. Petugas khusus : Pejabat Pengelola Pengaduan Publik dan/atau Personel yang ditetapkan sebagai petugas pengelola pengaduan publik; | |

B. Komponen Standar Pelayanan terkait dengan pelayanan (Manufacturing)

| 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 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2011 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 5. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 6. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik; 7. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran penduduk dan Pencatatan Sipil; 8. Keputusan Presiden Nomor 88 Tahun 2004 tentang Pengelolaan Informasi Kependudukan; 9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2014 tentang Survei Kepuasan Masyarakat; 10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik; 11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pengelola Pengaduan; 12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Adminduk; 13. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Adminduk Secara Daring; 14. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 53 Tahun 2019 tentang Pelaporan Penyelenggaraan |

| No | Komponen | Uraian |
|----|---|---|
| | | Adminduk; 15. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 95 Tahun 2019 tentang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan; 16. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksana Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil |
| 2. | Sarana dan Prasarana dan/atau fasilitas | 1. Parkir; 2. CCTV; 3. Layar Nomor Antrian, diarahkan ke loket yang dituju, dipandu melalui pengeras suara dan dibagi setiap jenis layanan; 4. Papan Informasi Standar Pelayanan; 5. Ruang/tempat layanan informasi; 6. Front Office; 7. loket pengambilan nomor antrian ; 8. loket loket pemeriksaan berkas; 9. loket pengolahan berkas; 10. Loket khusus lansia, disabilitas dan ibu hamil; 11. Loket Perekaman KTP el 12. Loket cetak KTP el dan KIA; 13. ruang/tempat layanan konsultasi/pengaduan; 14. Front Office indoor yang ber AC; 15. Televisi; 16. ruang tamu; 17. ruang laktasi; 18. wastafel; 19. toiletres (sabun, tissue); 20. Handsanitizer; 21. Stiker yang dipasang untuk menjaga jarak berdiri dan tempat duduk |

| No | Komponen | Uraian |
|----|----------------------------------|--|
| | | 22. wifi gratis; 23. air Minum; 24. kursi roda; 25. toilet terpisah antara laki-laki dan wanita; 26. Step lobby/ramp bagi pengguna kursi roda 27. Toilet khusus 28. bahan bacaan/literasi Dukcapil; 29. ruang bermain anak indoor; 30. smoking area. |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | 1. Kualifikasi pendidikan : minimal SMA 2. Menguasai Aplikasi SIAK; 3. Menguasai tata bahasa yang baik; 4. Memahami peraturan Perundang-Undangan. 5. Disiplin, profesional, tanggung jawab, jujur, kerjasama, prakarsa/Inisiatif, loyal terhadap atasan. |
| 4. | Pengawas Internal | 1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang 2. Pengawasan oleh SPI |
| 5. | Jumlah pelaksana | Seluruh personel |
| 6. | Jaminan pelayanan | 1. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, 2. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun. 3. Sebagai upaya peningkatan kepuasan masyarakat salah satu kegiatan yang dilaksanakan dengan memberikan kompensasi kepada pelanggan apabila suatu kesalahan atau keterlambatan yang telah dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan. |
| 7. | Jaminan keamanan dan keselamatan | Jaminan keamanan dan keselamatan kepada pelanggan dengan memberikan sarana dan prasarana yang cukup memadai mulai dari gedung dan fasilitas pendukung, termasuk keamanannya dengan petugas keamanan, ruang pelayanan dan petugas parkir, sehingga akan memberikan rasa aman. |
| 8. | Evaluasi kinerja pelaksana | Dilaksanakan monitoring dan evaluasi kinerja minimal 1 (satu) bulan sekali. |

72. STANDAR PELAYANAN PENCATATAN PERUBAHAN STATUS KEWARGANEGARAAN WNA MENJADI WNI

A. Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery)

| No | Komponen | Uraian | Ket |
|----|-------------|---|-----|
| 1. | Persyaratan | <ol style="list-style-type: none">1. Formulir F-2.01;2. Formulir F-2.11 (untuk Akta Pencatatan Sipil yang diterbitkan negara lain);3. Fotokopi Petikan Keputusan Presiden tentang kewarganegaraan atau petikan Keputusan Menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang hukum tentang perubahan status kewarganegaraan;4. Fotokopi Berita acara pengucapan sumpah atau pernyataan janji setia;5. Kutipan akta Pencatatan Sipil Asli;6. Kartu Keluarga asli;7. KTP-el asli;8. Fotokopi Dokumen Perjalanan;9. Nomor Handphone Pemohon; dan10. E-mail Pemohon. | |
| 2. | Prosedur | <ol style="list-style-type: none">1. Pengurusan dilakukan sendiri oleh penduduk yang namanya ada dalam Kartu Keluarga kecuali bagi yang uzur, sakit, cacat fisik/mental dan alasan penting lainnya dengan disertai surat kuasa;2. Pemohon mendatangi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil/Unit Pelayanan di kecamatan;3. Pemohon menyerahkan Fotokopi Petikan Keputusan Presiden tentang kewarganegaraan atau petikan Keputusan Menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang hukum tentang perubahan status kewarganegaraan (asli hanya diperlihatkan);4. Pemohon menyerahkan Fotokopi Berita acara pengucapan sumpah atau pernyataan janji setia di depan pejabat Kementerian Hukum dan HAM (asli hanya diperlihatkan);5. Pemohon menyerahkan kutipan Akta Pencatatan Sipil asli yang diterbitkan Negara Indonesia atau Akta Pencatatan Sipil yang diterbitkan oleh Negara lain karena akan diberikan catatan pinggir atau surat keterangan pelaporan perubahan status kewarganegaraan;6. Dinas memberikan catatan pinggir pada Akta Pencatatan Sipil yang diterbitkan negara | |

| No | Komponen | Uraian | Ket |
|----|---------------------------|---|-----|
| | | <p>Indonesia;</p> <p>7. Dinas memusnahkan KTP-el asli yang lama;</p> <p>8. Dalam hal Akta Pencatatan Sipil diterbitkan negara lain, Dinas menerbitkan surat keterangan pelaporan perubahan status kewarganegaraan sebagai pengganti catatan pinggir pada Akta Pencatatan Sipil yang diterbitkan negara lain (F-2.11);</p> <p>9. Petugas melakukan verifikasi berkas pengajuan dari pemohon untuk diteliti, jika kurang lengkap maka akan dikembalikan kepada pemohon, untuk dilengkapi sesuai dengan alasan penolakan.</p> <p>10. Setelah berkas dinyatakan lengkap maka petugas menerbitkan nomor antrian dan proses selanjutnya akan diteruskan kepada Operator untuk di lakukan pencetakan berkas;</p> <p>11. Setelah dicetak, dokumen diserahkan kepada pemohon. Berkas juga akan terkirim ke E-mail pemohon agar masyarakat juga bisa cetak sendiri dirumah menggunakan kertas HVS A4 80 gram atau meminta bantuan ke kios pelayanan adminduk tingkat nagari terdekat.</p> | |
| 3. | Jangka Waktu Penyelesaian | <p>- 15 menit.</p> <p>Setelah persyaratan dinyatakan lengkap oleh petugas pelayanan dan tidak terjadi gangguan jaringan komunikasi data dan atau sarana dan prasarana yang dibutuhkan untuk penyelesaian dokumen.</p> | |
| 4. | Biaya Pelayanan | Gratis | |
| 5. | Produk Layanan | Catatan Pinggir pada Kutipan Akta Pencatatan Sipil | |
| 6. | Pengelolaan Pengaduan | <p>a. Pengaduan langsung:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Pengaduan; 2. Alamat : Jalan Pasengrahan, Jorong Sungai Kilangan, Nagari Sungai Dareh, Kecamatan Pulau Punjung. 3. Petugas khusus : Pejabat Pengelola Pengaduan Publik dan/atau Personel yang ditetapkan sebagai petugas pengelola pengaduan publik; <p>b. Pengaduan online :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. email : capildharmasraya@gmail.com | |

| No | Komponen | Uraian | Ket |
|----|----------|--|-----|
| | | 2. Nomor Kontak Whatsapp : 0822 8815 7965 3. Website: https://disdukcapil.dharmasrayakab.go.id 4. Media Sosial : - Facebook : Dukcapil Dharmasraya - Twitter : @capildharmasraya - Instagram : capildharmasraya - tik tok : capildharmasraya 5. Lain-lain : - Survey Kepuasan Masyarakat (SKM); 6. Petugas khusus : Pejabat Pengelola Pengaduan Publik dan/atau Personel yang ditetapkan sebagai petugas pengelola pengaduan publik; | |

B. Komponen Standar Pelayanan terkait dengan pelayanan (Manufacturing)

| No | Komponen | Uraian |
|----|-------------|--|
| 1. | Dasar Hukum | 1. 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; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2011 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 5. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 6. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik; |

| No | Komponen | Uraian |
|----|---|--|
| | | <p>7. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran penduduk dan Pencatatan Sipil;</p> <p>8. Keputusan Presiden Nomor 88 Tahun 2004 tentang Pengelolaan Informasi Kependudukan;</p> <p>9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2014 tentang Survei Kepuasan Masyarakat;</p> <p>10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik;</p> <p>11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pengelola Pengaduan;</p> <p>12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Adminduk;</p> <p>13. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Adminduk Secara Daring;</p> <p>14. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 53 Tahun 2019 tentang Pelaporan Penyelenggaraan Adminduk;</p> <p>15. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 95 Tahun 2019 tentang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan;</p> <p>16. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksana Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil.</p> |
| 2. | Sarana dan Prasarana dan/atau fasilitas | <p>1. Parkir;</p> <p>2. CCTV;</p> <p>3. Layar Nomor Antrian, diarahkan ke loket yang dituju, dipandu melalui pengeras suara dan dibagi setiap jenis layanan;</p> <p>4. Papan Informasi Standar Pelayanan;</p> <p>5. Ruang/tempat layanan informasi;</p> <p>6. Front Office;</p> <p>7. loket pengambilan nomor antrian ;</p> <p>8. loket loket pemeriksaan berkas;</p> |

| No | Komponen | Uraian |
|----|----------------------|---|
| | | 9. loket pengolahan berkas; 10. Lokek khusus lansia, disabilitas dan ibu hamil; 11. Lokek Perekaman KTP el 12. Lokek cetak KTP el dan KIA; 13. ruang/tempat layanan konsultasi/pengaduan; 14. Front Office indoor yang ber AC; 15. Televisi; 16. ruang tamu; 17. ruang laktasi; 18. wastafel; 19. toiletres (sabun, tissue); 20. Handsanitizer; 21. Stiker yang dipasang untuk menjaga jarak berdiri dan tempat duduk 22. wifi gratis; 23. air Minum; 24. kursi roda; 25. toilet terpisah antara laki-laki dan wanita; 26. Step lobby/ramp bagi pengguna kursi roda 27. Toilet khusus 28. bahan bacaan/literasi Dukcapil; 29. ruang bermain anak indoor; 30. smoking area. |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | 1. Kualifikasi pendidikan : minimal SMA 2. Menguasai Aplikasi SIAK; 3. Menguasai tata bahasa yang baik; 4. Memahami peraturan Perundang-Undangan. 5. Disiplin, profesional, tanggung jawab, jujur, kerjasama, prakarsa/Inisiatif, loyal terhadap atasan. |

| No | Komponen | Uraian |
|----|----------------------------------|--|
| 4. | Pengawas Internal | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang 2. Pengawasan oleh SPI |
| 5. | Jumlah pelaksana | Seluruh personel |
| 6. | Jaminan pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, 2. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun. 3. Sebagai upaya peningkatan kepuasan masyarakat salah satu kegiatan yang dilaksanakan dengan memberikan kompensasi kepada pelanggan apabila suatu kesalahan atau keterlambatan yang telah dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan. |
| 7. | Jaminan keamanan dan keselamatan | Jaminan keamanan dan keselamatan kepada pelanggan dengan memberikan sarana dan prasarana yang cukup memadai mulai dari gedung dan fasilitas pendukung, termasuk keamanannya dengan petugas keamanan, ruang pelayanan dan petugas parkir, sehingga akan memberikan rasa aman. |
| 8. | Evaluasi kinerja pelaksana | Dilaksanakan monitoring dan evaluasi kinerja minimal 1 (satu) bulan sekali. |

73. STANDAR PELAYANAN PENCATATAN PERUBAHAN STATUS KEWARGANEGARAAN WNI MENJADI WNA

A. Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery)

| No | Komponen | Uraian | Ket |
|----|-------------|---|-----|
| 1. | Persyaratan | <ol style="list-style-type: none">1. Formulir F-2.02;2. Fotokopi Petikan Keputusan Menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang hukum tentang perubahan status kewarganegaraan;3. Asli salah satu kutipan akta pencatatan sipil yang dimiliki;4. Fotokopi Dokumen Perjalanan Republik Indonesia;5. Nomor Handphone Pemohon; dan6. E-mail Pemohon. | |
| 2. | Prosedur | <ol style="list-style-type: none">1. Pengurusan dilakukan sendiri oleh penduduk yang namanya ada dalam Kartu Keluarga kecuali bagi yang uzur, sakit, cacat fisik/mental dan alasan penting lainnya dengan disertai surat kuasa;2. Pemohon mendatangi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil/Unit Pelayanan di kecamatan;3. Pemohon menyerahkan Fotokopi Petikan Keputusan Presiden tentang pewarganegaraan atau petikan Keputusan Menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang hukum tentang perubahan status kewarganegaraan (asli hanya diperlihatkan);4. Pemohon menyerahkan Fotokopi Dokumen Perjalanan Republik Indonesia (asli hanya diperlihatkan);5. Pemohon menyerahkan salah satu kutipan Akta Pencatatan Sipil asli yang diterbitkan Negara Indonesia atau Akta Pencatatan Sipil yang diterbitkan oleh Negara lain karena akan diberikan catatan pinggir atau surat keterangan pelaporan perubahan status kewarganegaraan;6. Perwakilan RI memberikan catatan pinggir pada kutipan akta pencatatan Sipil yang diserahkan (CP.11) atau surat keterangan pelaporan perubahan status kewarganegaraan sebagai pengganti catatan pinggir pada akta pencatatan sipil yang diterbitkan negara lain (F-2.11); | |

| No | Komponen | Uraian | Ket |
|----|---------------------------|---|-----|
| | | <p>7. Dalam hal Perwakilan RI belum dapat mencatatkan perubahan status kewarganegaraan WNI menjadi WNA, maka Disdukcapil Kab/Kota dapat mencatatkan perubahan status kewarganegaraan tersebut dan memberikan catatan pinggir pada Akta pencatatan Sipil (CP.11) atau Surat Keterangan Pelaporan Perubahan Status Kewarganegaraan sebagai pengganti catatan pinggir pada akta pencatatan sipil yang diterbitkan negara lain (F-2.11).</p> <p>8. Petugas melakukan verifikasi berkas pengajuan dari pemohon untuk diteliti, jika kurang lengkap maka akan dikembalikan kepada pemohon, untuk dilengkapi sesuai dengan alasan penolakan;</p> <p>9. Setelah berkas dinyatakan lengkap maka petugas menerbitkan nomor antrian dan proses selanjutnya akan diteruskan kepada Operator untuk di lakukan pencetakan berkas;</p> <p>10. Setelah dicetak, dokumen diserahkan kepada pemohon. Berkas juga akan terkirim ke E-mail pemohon agar masyarakat juga bisa cetak sendiri dirumah menggunakan kertas HVS A4 80 gram atau meminta bantuan ke kios pelayanan adminduk tingkat nagari terdekat.</p> | |
| 3. | Jangka Waktu Penyelesaian | <p>- 15 menit.</p> <p>Setelah persyaratan dinyatakan lengkap oleh petugas pelayanan dan tidak terjadi gangguan jaringan komunikasi data dan atau sarana dan prasarana yang dibutuhkan untuk penyelesaian dokumen.</p> | |
| 4. | Biaya Pelayanan | Gratis | |
| 5. | Produk Layanan | Catatan Pinggir pada Kutipan Akta Pencatatan Sipil atau Surat Keterangan Pelaporan Perubahan Status Kewarganegaraan | |
| 6. | Pengelolaan Pengaduan | <p>a. Pengaduan langsung:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Pengaduan; 2. Alamat : Jalan Pasengrahan, Jorong Sungai Kilangan, Nagari Sungai Dareh, Kecamatan Pulau Punjung. 3. Petugas khusus : Pejabat Pengelola Pengaduan Publik dan/atau Personel yang ditetapkan sebagai petugas pengelola pengaduan publik; <p>b. Pengaduan online :</p> | |

| No | Komponen | Uraian | Ket |
|----|----------|---|-----|
| | | 1. email : capildharmasraya@gmail.com 2. Nomor Kontak Whatsapp : 0822 8815 7965 3. Website: https://disdukcapil.dharmasrayakab.go.id 4. Media Sosial : - Facebook : Dukcapil Dharmasraya - Twitter : @capildharmasraya - Instagram : capildharmasraya - tik tok : capildharmasraya 5. Lain-lain : - Survey Kepuasan Masyarakat (SKM); 6. Petugas khusus : Pejabat Pengelola Pengaduan Publik dan/atau Personel yang ditetapkan sebagai petugas pengelola pengaduan publik; | |

B. Komponen Standar Pelayanan terkait dengan pelayanan (Manufacturing)

| No | Komponen | Uraian |
|----|-------------|---|
| 1. | Dasar Hukum | 1. 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; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2011 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 5. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; |

| No | Komponen | Uraian |
|----|---|--|
| | | <ul style="list-style-type: none"> 6. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik; 7. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran penduduk dan Pencatatan Sipil; 8. Keputusan Presiden Nomor 88 Tahun 2004 tentang Pengelolaan Informasi Kependudukan; 9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2014 tentang Survei Kepuasan Masyarakat; 10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik; 11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pengelola Pengaduan; 12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Adminduk; 13. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Adminduk Secara Daring; 14. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 53 Tahun 2019 tentang Pelaporan Penyelenggaraan Adminduk; 15. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 95 Tahun 2019 tentang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan; 16. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksana Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil. |
| 2. | Sarana dan Prasarana dan/atau fasilitas | <ul style="list-style-type: none"> 1. Parkir; 2. CCTV; 3. Layar Nomor Antrian, diarahkan ke loket yang dituju, dipandu melalui pengeras suara dan dibagi setiap jenis layanan; 4. Papan Informasi Standar Pelayanan; 5. Ruang/tempat layanan informasi; 6. Front Office; 7. loket pengambilan nomor antrian ; |

| No | Komponen | Uraian |
|----|----------------------|---|
| | | <ul style="list-style-type: none"> 8. loket loket pemeriksaan berkas; 9. loket pengolahan berkas; 10. Loker khusus lansia, disabilitas dan ibu hamil; 11. Loker Perekaman KTP el 12. Loker cetak KTP el dan KIA; 13. ruang/tempat layanan konsultasi/pengaduan; 14. Front Office indoor yang ber AC; 15. Televisi; 16. ruang tamu; 17. ruang laktasi; 18. wastafel; 19. toiletres (sabun, tissue); 20. Handsanitizer; 21. Stiker yang dipasang untuk menjaga jarak berdiri dan tempat duduk 22. wifi gratis; 23. air Minum; 24. kursi roda; 25. toilet terpisah antara laki-laki dan wanita; 26. Step lobby/ramp bagi pengguna kursi roda 27. Toilet khusus 28. bahan bacaan/literasi Dukcapil; 29. ruang bermain anak indoor; 30. smoking area. |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | <ul style="list-style-type: none"> 1. Kualifikasi pendidikan : minimal SMA 2. Menguasai Aplikasi SIAK; 3. Menguasai tata bahasa yang baik; 4. Memahami peraturan Perundang-Undangan. 5. Disiplin, profesional, tanggung jawab, jujur, kerjasama, prakarsa/Inisiatif, loyal terhadap atasan. |

| No | Komponen | Uraian |
|----|----------------------------------|--|
| 4. | Pengawas Internal | 1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang 2. Pengawasan oleh SPI |
| 5. | Jumlah pelaksana | Seluruh personel |
| 6. | Jaminan pelayanan | 4. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, 5. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun. 6. Sebagai upaya peningkatan kepuasan masyarakat salah satu kegiatan yang dilaksanakan dengan memberikan kompensasi kepada pelanggan apabila suatu kesalahan atau keterlambatan yang telah dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan. |
| 7. | Jaminan keamanan dan keselamatan | Jaminan keamanan dan keselamatan kepada pelanggan dengan memberikan sarana dan prasarana yang cukup memadai mulai dari gedung dan fasilitas pendukung, termasuk keamanannya dengan petugas keamanan, ruang pelayanan dan petugas parkir, sehingga akan memberikan rasa aman. |
| 8. | Evaluasi kinerja pelaksana | Dilaksanakan monitoring dan evaluasi kinerja minimal 1 (satu) bulan sekali. |

74. STANDAR PELAYANAN PENCATATAN ANAK YANG LAHIR DARI PERKAWINAN CAMPURAN ATAU ANAK BERKEWARGANEGARAAN GANDA (ABG) YANG TELAH MEMILIKI SERTIFIKAT BUKTI PENDAFTARAN ABG

A. Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery)

| No | Komponen | Uraian | Ket |
|----|-------------|--|-----|
| 1. | Persyaratan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Formulir F-2.01 atau F-2.02; 2. Fotokopi Sertifikat Bukti Pendaftaran ABG (dari Kantor Imigrasi atau Perwakilan Republik Indonesia); 3. Kutipan akta kelahiran Asli; 4. Nomor Handphone Pemohon; dan 5. E-mail Pemohon. | |
| 2. | Prosedur | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengurusan dilakukan sendiri oleh penduduk yang namanya ada dalam Kartu Keluarga kecuali bagi yang uzur, sakit, cacat fisik/mental dan alasan penting lainnya dengan disertai surat kuasa; 2. Pemohon mendatangi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil/Unit Pelayanan di kecamatan; 3. Pemohon mengisi F-2.01 atau F-2.02; 4. Pemohon menyerahkan fotokopi Sertifikat bukti pendaftaran ABG dari Kantor Imigrasi atau Perwakilan Republik Indonesia (asli hanya diperlihatkan); 5. Pemohon menyerahkan kutipan Akta Kelahiran yang diterbitkan Negara Indonesia atau Akta Kelahiran yang diterbitkan oleh Negara lain karena akan diberikan catatan pinggir atau surat keterangan; 6. Dinas memberikan catatan pinggir pada Akta Kelahiran yang diterbitkan negara Indonesia (CP.12); 7. Dalam hal Akta Kelahiran diterbitkan negara lain, Dinas menerbitkan surat keterangan pelaporan perubahan status kewarganegaraan sebagai pengganti catatan pinggir pada Akta Kelahiran yang diterbitkan negara lain (F-2.11); 8. Petugas melakukan verifikasi berkas pengajuan dari pemohon untuk diteliti, jika kurang lengkap maka akan dikembalikan kepada pemohon, untuk dilengkapi sesuai dengan alasan | |

| No | Komponen | Uraian | Ket |
|----|---------------------------|---|-----|
| | | <p>penolakan.</p> <p>9. Setelah berkas dinyatakan lengkap maka petugas menerbitkan nomor antrian dan proses selanjutnya akan diteruskan kepada Operator untuk di lakukan pencetakan berkas;</p> <p>10. Setelah dicetak, dokumen diserahkan kepada pemohon. Berkas juga akan terkirim ke E-mail pemohon agar masyarakat juga bisa cetak sendiri dirumah menggunakan kertas HVS A4 80 gram atau meminta bantuan ke kios pelayanan adminduk tingkat nagari terdekat.</p> | |
| 3. | Jangka Waktu Penyelesaian | <p>- 15 menit.</p> <p>Setelah persyaratan dinyatakan lengkap oleh petugas pelayanan dan tidak terjadi gangguan jaringan komunikasi data dan atau sarana dan prasarana yang dibutuhkan untuk penyelesaian dokumen.</p> | |
| 4. | Biaya Pelayanan | Gratis | |
| 5. | Produk Layanan | Catatan Pinggir pada Akta Kelahiran | |
| 6. | Pengelolaan Pengaduan | <p>a. Pengaduan langsung:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Pengaduan; 2. Alamat : Jalan Pasengrahan, Jorong Sungai Kilangan, Nagari Sungai Dareh, Kecamatan Pulau Punjung. 3. Petugas khusus : Pejabat Pengelola Pengaduan Publik dan/atau Personel yang ditetapkan sebagai petugas pengelola pengaduan publik; <p>b. Pengaduan online :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. email : capildharmasraya@gmail.com 2. Nomor Kontak Whatsapp : 0822 8815 7965 3. Website: https://disdukcapil.dharmasrayakab.go.id 4. Media Sosial : <ul style="list-style-type: none"> - Facebook : Dukcapil Dharmasraya - Twitter : @capildharmasraya - Instagram : capildharmasraya - tik tok : capildharmasraya | |

| No | Komponen | Uraian | Ket |
|----|----------|---|-----|
| | | 5. Lain-lain : - Survey Kepuasan Masyarakat (SKM); 6. Petugas khusus : Pejabat Pengelola Pengaduan Publik dan/atau Personel yang ditetapkan sebagai petugas pengelola pengaduan publik; | |

B. Komponen Standar Pelayanan terkait dengan pelayanan (Manufacturing)

| No | Komponen | Uraian |
|----|-------------|--|
| 1. | Dasar Hukum | 1. 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; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2011 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 5. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 6. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik; 7. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran penduduk dan Pencatatan Sipil; 8. Keputusan Presiden Nomor 88 Tahun 2004 tentang Pengelolaan Informasi Kependudukan; 9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2014 tentang Survei Kepuasan Masyarakat; 10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik; |

| No | Komponen | Uraian |
|----|---|---|
| | | 11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pengelola Pengaduan; 12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Adminduk; 13. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Adminduk Secara Daring; 14. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 53 Tahun 2019 tentang Pelaporan Penyelenggaraan Adminduk; 15. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 95 Tahun 2019 tentang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan; 16. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksana Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil. |
| 2. | Sarana dan Prasarana dan/atau fasilitas | 1. Parkir; 2. CCTV; 3. Layar Nomor Antrian, diarahkan ke loket yang dituju, dipandu melalui pengeras suara dan dibagi setiap jenis layanan; 4. Papan Informasi Standar Pelayanan; 5. Ruang/tempat layanan informasi; 6. Front Office; 7. loket pengambilan nomor antrian ; 8. loket loket pemeriksaan berkas; 9. loket pengolahan berkas; 10. Loket khusus lansia, disabilitas dan ibu hamil; 11. Loket Perekaman KTP el 12. Loket cetak KTP el dan KIA; 13. ruang/tempat layanan konsultasi/pengaduan; 14. Front Office indoor yang ber AC; 15. Televisi; |

| No | Komponen | Uraian |
|----|----------------------|---|
| | | 16. ruang tamu; 17. ruang laktasi; 18. wastafel; 19. toiletres (sabun, tissue); 20. Handsanitizer; 21. Stiker yang dipasang untuk menjaga jarak berdiri dan tempat duduk 22. wifi gratis; 23. air Minum; 24. kursi roda; 25. toilet terpisah antara laki-laki dan wanita; 26. Step lobby/ramp bagi pengguna kursi roda 27. Toilet khusus 28. bahan bacaan/literasi Dukcapil; 29. ruang bermain anak indoor; 30. smoking area. |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | 1. Kualifikasi pendidikan : minimal SMA 2. Menguasai Aplikasi SIAK; 3. Menguasai tata bahasa yang baik; 4. Memahami peraturan Perundang-Undangan. 5. Disiplin, profesional, tanggung jawab, jujur, kerjasama, prakarsa/Inisiatif, loyal terhadap atasan. |
| 4. | Pengawas Internal | 1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang 2. Pengawasan oleh SPI |
| 5. | Jumlah pelaksana | Seluruh personel |
| 6. | Jaminan pelayanan | 1. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, 2. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun. 3. Sebagai upaya peningkatan kepuasan masyarakat salah satu kegiatan yang dilaksanakan dengan memberikan kompensasi kepada pelanggan apabila suatu kesalahan atau keterlambatan yang telah |

| No | Komponen | Uraian |
|----|----------------------------------|--|
| | | dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan. |
| 7. | Jaminan keamanan dan keselamatan | Jaminan keamanan dan keselamatan kepada pelanggan dengan memberikan sarana dan prasarana yang cukup memadai mulai dari gedung dan fasilitas pendukung, termasuk keamanannya dengan petugas keamanan, ruang pelayanan dan petugas parkir, sehingga akan memberikan rasa aman. |
| 8. | Evaluasi kinerja pelaksana | Dilaksanakan monitoring dan evaluasi kinerja minimal 1 (satu) bulan sekali. |

75.STANDAR PELAYANAN PENCATATAN ANAK YANG LAHIR DARI PERKAWINAN CAMPURAN ATAU ANAK BERKEWARGANEGARAAN GANDA (ABG) YANG MEMILIH MENJADI WNI

A. Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery)

| No | Komponen | Uraian | Ket |
|----|-------------|---|-----|
| 1. | Persyaratan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Formulir F-2.01 atau F-2.02; 2. Fotokopi Keputusan Menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang hukum tentang perubahan status kewarganegaraan; 3. Kutipan Akta Pencatatan Sipil Asli; 4. Fotokopi Kartu Keluarga; 5. Nomor Handphone Pemohon; dan 6. E-mail Pemohon. | |
| 2. | Prosedur | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengurusan dilakukan sendiri oleh penduduk yang namanya ada dalam Kartu Keluarga kecuali bagi yang uzur, sakit, cacat fisik/mental dan alasan penting lainnya dengan disertai surat kuasa; 2. Pemohon mendatangi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil/Unit Pelayanan di kecamatan; 3. Pemohon mengisi F-2.01 atau F-2.02; 4. Pemohon menyerahkan fotokopi Keputusan Menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang hukum tentang perubahan status kewarganegaraan (asli hanya diperlihatkan); 5. Pemohon menyerahkan fotokopi KK bagi Penduduk WNI karena diperlukan untuk verifikasi data yang tercantum dalam F-2.01 atau F-2.02; 6. Pemohon menyerahkan kutipan Akta Pencatatan Sipil asli yang diterbitkan Negara Indonesia atau Akta Pencatatan Sipil asli yang diterbitkan oleh Negara lain karena akan diberikan catatan pinggir atau surat keterangan pelaporan perubahan status kewarganegaraan; 7. Dinas memberikan catatan pinggir pada Akta Pencatatan Sipil yang diterbitkan negara Indonesia (CP.13); 8. Dalam hal Akta Pencatatan Sipil diterbitkan negara lain, Dinas menerbitkan surat keterangan pelaporan perubahan status kewarganegaraan sebagai pengganti catatan pinggir pada Akta | |

| No | Komponen | Uraian | Ket |
|----|---------------------------|---|-----|
| | | Pencatatan Sipil yang diterbitkan negara lain (F-2.11); 9. Petugas melakukan verifikasi berkas pengajuan dari pemohon untuk diteliti, jika kurang lengkap maka akan dikembalikan kepada pemohon, untuk dilengkapi sesuai dengan alasan penolakan; 10. Setelah berkas dinyatakan lengkap maka petugas menerbitkan nomor antrian dan proses selanjutnya akan diteruskan kepada Operator untuk di lakukan pencetakan berkas; 11. Setelah dicetak, dokumen diserahkan kepada pemohon. Berkas juga akan terkirim ke E-mail pemohon agar masyarakat juga bisa cetak sendiri dirumah menggunakan kertas HVS A4 80 gram atau meminta bantuan ke kios pelayanan adminduk tingkat nagari terdekat. | |
| 3. | Jangka Waktu Penyelesaian | - 15 menit. Setelah persyaratan dinyatakan lengkap oleh petugas pelayanan dan tidak terjadi gangguan jaringan komunikasi data dan atau sarana dan prasarana yang dibutuhkan untuk penyelesaian dokumen. | |
| 4. | Biaya Pelayanan | Gratis | |
| 5. | Produk Layanan | Catatan Pinggir pada Akta Pencatatan Sipil | |
| 6. | Pengelolaan Pengaduan | <p>a. Pengaduan langsung:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Pengaduan; 2. Alamat : Jalan Pasengrahan, Jorong Sungai Kilangan, Nagari Sungai Dareh, Kecamatan Pulau Punjung. 3. Petugas khusus : Pejabat Pengelola Pengaduan Publik dan/atau Personel yang ditetapkan sebagai petugas pengelola pengaduan publik; <p>b. Pengaduan online :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. email : capildharmasraya@gmail.com 2. Nomor Kontak Whatsapp : 0822 8815 7965 3. Website: https://disdukcapil.dharmasrayakab.go.id 4. Media Sosial : - Facebook : Dukcapil Dharmasraya | |

| No | Komponen | Uraian | Ket |
|----|----------|---|-----|
| | | <ul style="list-style-type: none"> - Twitter : @capildharmasraya - Instagram : capildharmasraya - tik tok : capildharmasraya 5. Lain-lain : <ul style="list-style-type: none"> - Survey Kepuasan Masyarakat (SKM); 6. Petugas khusus : Pejabat Pengelola Pengaduan Publik dan/atau Personel yang ditetapkan sebagai petugas pengelola pengaduan publik; | |

B. Komponen Standar Pelayanan terkait dengan pelayanan (Manufacturing)

| 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 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2011 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 5. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 6. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik; 7. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran penduduk dan Pencatatan Sipil; 8. Keputusan Presiden Nomor 88 Tahun 2004 tentang Pengelolaan Informasi Kependudukan; 9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2014 tentang Survei |

| No | Komponen | Uraian |
|----|---|---|
| | | <p>Kepuasan Masyarakat;</p> <p>10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik;</p> <p>11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pengelola Pengaduan;</p> <p>12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Adminduk;</p> <p>13. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Adminduk Secara Daring;</p> <p>14. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 53 Tahun 2019 tentang Pelaporan Penyelenggaraan Adminduk;</p> <p>15. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 95 Tahun 2019 tentang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan;</p> <p>16. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksana Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil.</p> |
| 2. | Sarana dan Prasarana dan/atau fasilitas | <ol style="list-style-type: none"> 1. Parkir; 2. CCTV; 3. Layar Nomor Antrian, diarahkan ke loket yang dituju, dipandu melalui pengeras suara dan dibagi setiap jenis layanan; 4. Papan Informasi Standar Pelayanan; 5. Ruang/tempat layanan informasi; 6. Front Office; 7. loket pengambilan nomor antrian ; 8. loket loket pemeriksaan berkas; 9. loket pengolahan berkas; 10. Loket khusus lansia, disabilitas dan ibu hamil; 11. Loket Perekaman KTP el 12. Loket cetak KTP el dan KIA; |

| No | Komponen | Uraian |
|----|----------------------|--|
| | | 13. ruang/tempat layanan konsultasi/pengaduan; 14. Front Office indoor yang ber AC; 15. Televisi; 16. ruang tamu; 17. ruang laktasi; 18. wastafel; 19. toiletres (sabun, tissue); 20. Handsanitizer; 21. Stiker yang dipasang untuk menjaga jarak berdiri dan tempat duduk 22. wifi gratis; 23. air Minum; 24. kursi roda; 25. toilet terpisah antara laki-laki dan wanita; 26. Step lobby/ramp bagi pengguna kursi roda 27. Toilet khusus 28. bahan bacaan/literasi Dukcapil; 29. ruang bermain anak indoor; 30. smoking area. |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | 1. Kualifikasi pendidikan : minimal SMA 2. Menguasai Aplikasi SIAK; 3. Menguasai tata bahasa yang baik; 4. Memahami peraturan Perundang-Undangan. 5. Disiplin, profesional, tanggung jawab, jujur, kerjasama, prakarsa/Inisiatif, loyal terhadap atasan. |
| 4. | Pengawas Internal | 1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang 2. Pengawasan oleh SPI |
| 5. | Jumlah pelaksana | Seluruh personel |
| 6. | Jaminan | 1. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, |

| No | Komponen | Uraian |
|----|----------------------------------|--|
| | pelayanan | 2. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun. 3. Sebagai upaya peningkatan kepuasan masyarakat salah satu kegiatan yang dilaksanakan dengan memberikan kompensasi kepada pelanggan apabila suatu kesalahan atau keterlambatan yang telah dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan. |
| 7. | Jaminan keamanan dan keselamatan | Jaminan keamanan dan keselamatan kepada pelanggan dengan memberikan sarana dan prasarana yang cukup memadai mulai dari gedung dan fasilitas pendukung, termasuk keamanannya dengan petugas keamanan, ruang pelayanan dan petugas parkir, sehingga akan memberikan rasa aman. |
| 8. | Evaluasi kinerja pelaksana | Dilaksanakan monitoring dan evaluasi kinerja minimal 1 (satu) bulan sekali. |

76. STANDAR PELAYANAN PENCATATAN ANAK YANG LAHIR DARI PERKAWINAN CAMPURAN ATAU ANAK BERKEWARGANEGARAAN GANDA (ABG) YANG MEMILIH MENJADI WNA

A. Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery)

| No | Komponen | Uraian | Ket |
|----|-------------|--|-----|
| 1. | Persyaratan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Formulir F-2.01 atau F-2.02; 2. Fotokopi Surat Bukti Penyerahan Dokumen Kewarganegaraan dan Keimigrasian; 3. Kutipan Akta Kelahiran Asli; 4. Nomor Handphone Pemohon; dan 5. E-mail Pemohon. | |
| 2. | Prosedur | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengurusan dilakukan sendiri oleh penduduk yang namanya ada dalam Kartu Keluarga kecuali bagi yang uzur, sakit, cacat fisik/mental dan alasan penting lainnya dengan disertai surat kuasa; 2. Pemohon Orang Asing mendatangi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil/Unit Pelayanan di kecamatan; 3. Pemohon Orang Asing mengisi F-2.01 atau F-2.02; 4. OA menyerahkan fotokopi Surat Bukti Penyerahan Dokumen Kewarganegaraan dan Keimigrasian (asli hanya diperlihatkan); 5. OA menyerahkan kutipan Akta Kelahiran asli yang diterbitkan Negara Indonesia atau Akta Kelahiran asli yang diterbitkan oleh Negara lain karena akan diberikan catatan pinggir atau Surat Keterangan Pelaporan Perubahan Status Kewarganegaraan; 6. Dinas memberikan catatan pinggir pada Akta Kelahiran yang diterbitkan negara Indonesia (CP.13); 7. Dalam hal Akta Pencatatan Sipil diterbitkan negara lain, Dinas menerbitkan surat keterangan pelaporan perubahan status kewarganegaraan sebagai pengganti catatan pinggir pada Akta Kelahiran yang diterbitkan negara lain (F-2.11); 8. Petugas melakukan verifikasi berkas pengajuan dari pemohon untuk diteliti, jika kurang lengkap maka akan dikembalikan kepada pemohon, untuk dilengkapi sesuai dengan alasan penolakan; | |

| No | Komponen | Uraian | Ket |
|----|---------------------------|---|-----|
| | | 9. Setelah berkas dinyatakan lengkap maka petugas menerbitkan nomor antrian dan proses selanjutnya akan diteruskan kepada Operator untuk di lakukan pencetakan berkas; 10. Setelah dicetak, dokumen diserahkan kepada pemohon. Berkas juga akan terkirim ke E-mail pemohon agar masyarakat juga bisa cetak sendiri dirumah menggunakan kertas HVS A4 80 gram atau meminta bantuan ke kios pelayanan adminduk tingkat nagari terdekat. | |
| 3. | Jangka Waktu Penyelesaian | - 15 menit. Setelah persyaratan dinyatakan lengkap oleh petugas pelayanan dan tidak terjadi gangguan jaringan komunikasi data dan atau sarana dan prasarana yang dibutuhkan untuk penyelesaian dokumen. | |
| 4. | Biaya Pelayanan | Gratis | |
| 5. | Produk Layanan | Catatan Pinggir pada Akta Kelahiran | |
| 6. | Pengelolaan Pengaduan | <p>a. Pengaduan langsung:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Pengaduan; 2. Alamat : Jalan Pasengrahan, Jorong Sungai Kilangan, Nagari Sungai Dareh, Kecamatan Pulau Punjung. 3. Petugas khusus : Pejabat Pengelola Pengaduan Publik dan/atau Personel yang ditetapkan sebagai petugas pengelola pengaduan publik; <p>b. Pengaduan online :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. email : capildharmasraya@gmail.com 2. Nomor Kontak Whatsapp : 0822 8815 7965 3. Website: https://disdukcapil.dharmasrayakab.go.id 4. Media Sosial : <ul style="list-style-type: none"> - Facebook : Dukcapil Dharmasraya - Twitter : @capildharmasraya - Instagram : capildharmasraya - tik tok : capildharmasraya | |

| No | Komponen | Uraian | Ket |
|----|----------|---|-----|
| | | 5. Lain-lain : - Survey Kepuasan Masyarakat (SKM); 6. Petugas khusus : Pejabat Pengelola Pengaduan Publik dan/atau Personel yang ditetapkan sebagai petugas pengelola pengaduan publik; | |

B. Komponen Standar Pelayanan terkait dengan pelayanan (Manufacturing)

| No | Komponen | Uraian |
|----|-------------|--|
| 1. | Dasar Hukum | 1. 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; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2011 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 5. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 6. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik; 7. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran penduduk dan Pencatatan Sipil; 8. Keputusan Presiden Nomor 88 Tahun 2004 tentang Pengelolaan Informasi Kependudukan; 9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2014 tentang Survei Kepuasan Masyarakat; 10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik; |

| No | Komponen | Uraian |
|----|---|---|
| | | 11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pengelola Pengaduan; 12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Adminduk; 13. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Adminduk Secara Daring; 14. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 53 Tahun 2019 tentang Pelaporan Penyelenggaraan Adminduk; 15. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 95 Tahun 2019 tentang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan; 16. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksana Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil. |
| 2. | Sarana dan Prasarana dan/atau fasilitas | 1. Parkir; 2. CCTV; 3. Layar Nomor Antrian, diarahkan ke loket yang dituju, dipandu melalui pengeras suara dan dibagi setiap jenis layanan; 4. Papan Informasi Standar Pelayanan; 5. Ruang/tempat layanan informasi; 6. Front Office; 7. loket pengambilan nomor antrian ; 8. loket loket pemeriksaan berkas; 9. loket pengolahan berkas; 10. Loket khusus lansia, disabilitas dan ibu hamil; 11. Loket Perekaman KTP el 12. Loket cetak KTP el dan KIA; 13. ruang/tempat layanan konsultasi/pengaduan; 14. Front Office indoor yang ber AC; 15. Televisi; |

| No | Komponen | Uraian |
|----|----------------------|---|
| | | 16. ruang tamu; 17. ruang laktasi; 18. wastafel; 19. toiletres (sabun, tissue); 20. Handsanitizer; 21. Stiker yang dipasang untuk menjaga jarak berdiri dan tempat duduk 22. wifi gratis; 23. air Minum; 24. kursi roda; 25. toilet terpisah antara laki-laki dan wanita; 26. Step lobby/ramp bagi pengguna kursi roda 27. Toilet khusus 28. bahan bacaan/literasi Dukcapil; 29. ruang bermain anak indoor; 30. smoking area. |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | 1. Kualifikasi pendidikan : minimal SMA 2. Menguasai Aplikasi SIAK; 3. Menguasai tata bahasa yang baik; 4. Memahami peraturan Perundang-Undangan. 5. Disiplin, profesional, tanggung jawab, jujur, kerjasama, prakarsa/Inisiatif, loyal terhadap atasan. |
| 4. | Pengawas Internal | 1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang 2. Pengawasan oleh SPI |
| 5. | Jumlah pelaksana | Seluruh personel |
| 6. | Jaminan pelayanan | 1. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, 2. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun. 3. Sebagai upaya peningkatan kepuasan masyarakat salah satu kegiatan yang dilaksanakan dengan memberikan kompensasi kepada pelanggan apabila suatu kesalahan atau keterlambatan yang telah dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan. |

| No | Komponen | Uraian |
|-----------|----------------------------------|--|
| 7. | Jaminan keamanan dan keselamatan | Jaminan keamanan dan keselamatan kepada pelanggan dengan memberikan sarana dan prasarana yang cukup memadai mulai dari gedung dan fasilitas pendukung, termasuk keamanannya dengan petugas keamanan, ruang pelayanan dan petugas parkir, sehingga akan memberikan rasa aman. |
| 8. | Evaluasi kinerja pelaksana | Dilaksanakan monitoring dan evaluasi kinerja minimal 1 (satu) bulan sekali. |

77. STANDAR PELAYANAN PENCATATAN ANAK YANG LAHIR DARI PERKAWINAN CAMPURAN ATAU ANAK BERKEWARGANEGARAAN GANDA (ABG) YANG TIDAK MEMILIH SALAH SATU KEWARGANEGARAAN

A. Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery)

| No | Komponen | Uraian | Ket |
|----|-------------|--|-----|
| 1. | Persyaratan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Formulir F-2.01; 2. Fotokopi kartu izin tinggal tetap; 3. Kutipan Akta Kelahiran Asli; 4. Nomor Handphone Pemohon; dan 5. E-mail Pemohon. | |
| 2. | Prosedur | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengurusan dilakukan sendiri oleh penduduk yang namanya ada dalam Kartu Keluarga kecuali bagi yang uzur, sakit, cacat fisik/mental dan alasan penting lainnya dengan disertai surat kuasa; 2. Pemohon Orang Asing mendatangi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil/Unit Pelayanan di kecamatan; 3. Pemohon Orang Asing mengisi F-2.01; 4. OA menyerahkan fotokopi izin tinggal tetap (asli hanya diperlihatkan); 5. OA menyerahkan kutipan Akta Kelahiran asli yang diterbitkan Negara Indonesia atau Akta kelahiran asli yang diterbitkan oleh Negara lain karena akan diberikan catatan pinggir atau Surat Keterangan Pelaporan Perubahan Status Kewarganegaraan; 6. Dinas memberikan catatan pinggir pada Akta Kelahiran yang diterbitkan negara Indonesia (CP.14); 7. Dalam hal Akta kelahiran diterbitkan negara lain, Dinas menerbitkan surat keterangan pelaporan perubahan status kewarganegaraan sebagai pengganti catatan pinggir pada Akta Kelahiran yang diterbitkan negara lain (F-2.11); 8. Petugas melakukan verifikasi berkas pengajuan dari pemohon untuk diteliti, jika kurang lengkap maka akan dikembalikan kepada pemohon, untuk dilengkapi sesuai dengan alasan penolakan; | |

| No | Komponen | Uraian | Ket |
|----|---------------------------|---|-----|
| | | 9. Setelah berkas dinyatakan lengkap maka petugas menerbitkan nomor antrian dan proses selanjutnya akan diteruskan kepada Operator untuk di lakukan pencetakan berkas; 10. Setelah dicetak, dokumen diserahkan kepada pemohon. Berkas juga akan terkirim ke E-mail pemohon agar masyarakat juga bisa cetak sendiri dirumah menggunakan kertas HVS A4 80 gram atau meminta bantuan ke kios pelayanan adminduk tingkat nagari terdekat. | |
| 3. | Jangka Waktu Penyelesaian | - 15 menit. Setelah persyaratan dinyatakan lengkap oleh petugas pelayanan dan tidak terjadi gangguan jaringan komunikasi data dan atau sarana dan prasarana yang dibutuhkan untuk penyelesaian dokumen. | |
| 4. | Biaya Pelayanan | Gratis | |
| 5. | Produk Layanan | Catatan Pinggir pada Akta Kelahiran atau surat keterangan pelaporan perubahan status kewarganegaraan | |
| 6. | Pengelolaan Pengaduan | <p>a. Pengaduan langsung:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Pengaduan; 2. Alamat : Jalan Pasengrahan, Jorong Sungai Kilangan, Nagari Sungai Dareh, Kecamatan Pulau Punjung. 3. Petugas khusus : Pejabat Pengelola Pengaduan Publik dan/atau Personel yang ditetapkan sebagai petugas pengelola pengaduan publik; <p>b. Pengaduan online :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. email : capildharmasraya@gmail.com 2. Nomor Kontak Whatsapp : 0822 8815 7965 3. Website: https://disdukcapil.dharmasrayakab.go.id 4. Media Sosial : <ul style="list-style-type: none"> - Facebook : Dukcapil Dharmasraya - Twitter : @capildharmasraya - Instagram : capildharmasraya - tik tok : capildharmasraya | |

| No | Komponen | Uraian | Ket |
|----|----------|---|-----|
| | | 5. Lain-lain : - Survey Kepuasan Masyarakat (SKM); 6. Petugas khusus : Pejabat Pengelola Pengaduan Publik dan/atau Personel yang ditetapkan sebagai petugas pengelola pengaduan publik; | |

B. Komponen Standar Pelayanan terkait dengan pelayanan (Manufacturing)

| No | Komponen | Uraian |
|----|-------------|--|
| 1. | Dasar Hukum | 1. 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; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2011 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 5. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 6. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik; 7. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran penduduk dan Pencatatan Sipil; 8. Keputusan Presiden Nomor 88 Tahun 2004 tentang Pengelolaan Informasi Kependudukan; 9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2014 tentang Survei Kepuasan Masyarakat; 10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik; |

| No | Komponen | Uraian |
|----|---|---|
| | | <ul style="list-style-type: none"> 11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pengelola Pengaduan; 12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Adminduk; 13. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Adminduk Secara Daring; 14. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 53 Tahun 2019 tentang Pelaporan Penyelenggaraan Adminduk; 15. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 95 Tahun 2019 tentang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan; 16. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksana Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil. |
| 2. | Sarana dan Prasarana dan/atau fasilitas | <ul style="list-style-type: none"> 1. Parkir; 2. CCTV; 3. Layar Nomor Antrian, diarahkan ke loket yang dituju, dipandu melalui pengeras suara dan dibagi setiap jenis layanan; 4. Papan Informasi Standar Pelayanan; 5. Ruang/tempat layanan informasi; 6. Front Office; 7. loket pengambilan nomor antrian ; 8. loket loket pemeriksaan berkas; 9. loket pengolahan berkas; 10. Loket khusus lansia, disabilitas dan ibu hamil; 11. Loket Perekaman KTP el 12. Loket cetak KTP el dan KIA; 13. ruang/tempat layanan konsultasi/pengaduan; 14. Front Office indoor yang ber AC; 15. Televisi; |

| No | Komponen | Uraian |
|----|----------------------|---|
| | | 16. ruang tamu; 17. ruang laktasi; 18. wastafel; 19. toiletres (sabun, tissue); 20. Handsanitizer; 21. Stiker yang dipasang untuk menjaga jarak berdiri dan tempat duduk 22. wifi gratis; 23. air Minum; 24. kursi roda; 25. toilet terpisah antara laki-laki dan wanita; 26. Step lobby/ramp bagi pengguna kursi roda 27. Toilet khusus 28. bahan bacaan/literasi Dukcapil; 29. ruang bermain anak indoor; 30. smoking area. |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | 1. Kualifikasi pendidikan : minimal SMA 2. Menguasai Aplikasi SIAK; 3. Menguasai tata bahasa yang baik; 4. Memahami peraturan Perundang-Undangan. 5. Disiplin, profesional, tanggung jawab, jujur, kerjasama, prakarsa/Inisiatif, loyal terhadap atasan. |
| 4. | Pengawas Internal | 1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang 2. Pengawasan oleh SPI |
| 5. | Jumlah pelaksana | Seluruh personel |
| 6. | Jaminan pelayanan | 1. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, 2. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun. 3. Sebagai upaya peningkatan kepuasan masyarakat salah satu kegiatan yang dilaksanakan dengan memberikan kompensasi kepada pelanggan apabila suatu kesalahan atau keterlambatan yang telah |

| No | Komponen | Uraian |
|----|----------------------------------|--|
| | | dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan. |
| 7. | Jaminan keamanan dan keselamatan | Jaminan keamanan dan keselamatan kepada pelanggan dengan memberikan sarana dan prasarana yang cukup memadai mulai dari gedung dan fasilitas pendukung, termasuk keamanannya dengan petugas keamanan, ruang pelayanan dan petugas parkir, sehingga akan memberikan rasa aman. |
| 8. | Evaluasi kinerja pelaksana | Dilaksanakan monitoring dan evaluasi kinerja minimal 1 (satu) bulan sekali. |

78. STANDAR PELAYANAN PENGADUAN LANGSUNG

A. Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery)

| No | Komponen | Uraian | Ket |
|----|---------------------------|--|-----|
| 1. | Persyaratan | <ol style="list-style-type: none">1. Kartu Keluarga Asli;2. KTP-EL;3. Dokumen pendukung yang dimiliki.4. Nomor Handphone Pemohon; dan5. E-mail Pemohon. | |
| 2. | Prosedur | <ol style="list-style-type: none">1. Pemohon menyampaikan pengaduannya secara langsung di loket pendaftaran dan mengambil nomor antrian;2. Petugas pengaduan menerima dan mencatat pengaduan dan langsung diproses;3. Apabila pengaduan membutuhkan kebijakan khusus, maka ditangani oleh pejabat teknis;4. Petugas dan pejabat teknis memproses dengan meminta semua dokumen pendukung untuk menyelesaikan dokumen kependudukan yang bermasalah;5. Pengambilan dokumen pada loket pengaduan atau via pos. | |
| 3. | Jangka Waktu Penyelesaian | Relatif, sesuai dengan pengaduan yang diterima | |
| 4. | Biaya Pelayanan | Gratis | |
| 5. | Produk Layanan | Sesuai dengan dokumen yang dibutuhkan (KARTU KELUARGA, KTP-EL, Surat Keterangan Pindah/SKPWNI, Akta Pencatatan Sipil) | |
| 6. | Pengelolaan Pengaduan | <p>a. Pengaduan langsung:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Kotak Pengaduan;2. Alamat : Jalan Pasengrahan, Jorong Sungai Kilangan, Nagari Sungai Dareh, Kecamatan Pulau Punjung.3. Petugas khusus : Pejabat Pengelola Pengaduan Publik dan/atau Personel yang ditetapkan sebagai petugas pengelola pengaduan publik; <p>b. Pengaduan online :</p> <ol style="list-style-type: none">1. email : capildharmasraya@gmail.com | |

| No | Komponen | Uraian | Ket |
|----|----------|--|-----|
| | | 2. Nomor Kontak Whatsapp : 0822 8815 7965 3. Website: https://disdukcapil.dharmasrayakab.go.id 4. Media Sosial : <ul style="list-style-type: none"> - Facebook : Dukcapil Dharmasraya - Twitter : @capildharmasraya - Instagram : capildharmasraya - tik tok : capildharmasraya 5. Lain-lain : <ul style="list-style-type: none"> - Survey Kepuasan Masyarakat (SKM); 6. Petugas khusus : Pejabat Pengelola Pengaduan Publik dan/atau Personel yang ditetapkan sebagai petugas pengelola pengaduan publik; | |

B. Komponen Standar Pelayanan terkait dengan pelayanan (Manufacturing)

| No | Komponen | Uraian |
|----|-------------|---|
| 1. | Dasar Hukum | 1. 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; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2011 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 5. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; |

| No | Komponen | Uraian |
|----|---|---|
| | | <ul style="list-style-type: none"> 6. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik; 7. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran penduduk dan Pencatatan Sipil; 8. Keputusan Presiden Nomor 88 Tahun 2004 tentang Pengelolaan Informasi Kependudukan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 No. 119) 9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2014 tentang Survei Kepuasan Masyarakat; 10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik; 11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pengelola Pengaduan; 12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Adminduk; 13. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Adminduk Secara Daring; 14. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 53 Tahun 2019 tentang Pelaporan Penyelenggaraan Adminduk; 15. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 95 Tahun 2019 tentang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan; 16. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksana Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil |
| 2. | Sarana dan Prasarana dan/atau fasilitas | <ul style="list-style-type: none"> 1. Parkir; 2. CCTV; 3. Layar Nomor Antrian, diarahkan ke loket yang dituju, dipandu melalui pengeras suara dan dibagi setiap jenis layanan; 4. Papan Informasi Standar Pelayanan; 5. Ruang/tempat layanan informasi; 6. Front Office; |

| No | Komponen | Uraian |
|----|----------------------|---|
| | | <ul style="list-style-type: none"> 7. loket pengambilan nomor antrian ; 8. loket loket pemeriksaan berkas; 9. loket pengolahan berkas; 10. Loket khusus lansia, disabilitas dan ibu hamil; 11. Loket Perekaman KTP el 12. Loket cetak KTP el dan KIA; 13. ruang/tempat layanan konsultasi/pengaduan; 14. Front Office indoor yang ber AC; 15. Televisi; 16. ruang tamu; 17. ruang laktasi; 18. wastafel; 19. toiletres (sabun, tissue); 20. Handsanitizer; 21. Stiker yang dipasang untuk menjaga jarak berdiri dan tempat duduk 22. wifi gratis; 23. air Minum; 24. kursi roda; 25. toilet terpisah antara laki-laki dan wanita; 26. Step lobby/ramp bagi pengguna kursi roda 27. Toilet khusus 28. bahan bacaan/literasi Dukcapil; 29. ruang bermain anak indoor; 30. smoking area. |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | <ul style="list-style-type: none"> 1. Kualifikasi pendidikan : minimal SMA 2. Menguasai Aplikasi SIAK; 3. Menguasai tata bahasa yang baik; 4. Memahami peraturan Perundang-Undangan. |

| No | Komponen | Uraian |
|----|----------------------------------|--|
| | | 5. Disiplin, profesional, tanggung jawab, jujur, kerjasama, prakarsa/Inisiatif, loyal terhadap atasan. |
| 4. | Pengawas Internal | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang 2. Pengawasan oleh SPI |
| 5. | Jumlah pelaksana | Seluruh personel |
| 6. | Jaminan pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, 2. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun. 3. Sebagai upaya peningkatan kepuasan masyarakat salah satu kegiatan yang dilaksanakan dengan memberikan kompensasi kepada pelanggan apabila suatu kesalahan atau keterlambatan yang telah dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan. |
| 7. | Jaminan keamanan dan keselamatan | Jaminan keamanan dan keselamatan kepada pelanggan dengan memberikan sarana dan prasarana yang cukup memadai mulai dari gedung dan fasilitas pendukung, termasuk keamanannya dengan petugas keamanan, ruang pelayanan dan petugas parkir, sehingga akan memberikan rasa aman. |
| 8. | Evaluasi kinerja pelaksana | Dilaksanakan monitoring dan evaluasi kinerja minimal 1 (satu) bulan sekali. |

79. STANDAR PELAYANAN PENGADUAN ONLINE

A. Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery)

| No | Komponen | Uraian | Ket |
|----|---------------------------|--|-----|
| 1. | Persyaratan | <ol style="list-style-type: none">1. Foto Kartu Keluarga;2. Foto KTP-el;3. Dokumen pendukung yang dimiliki.4. Nomor Handphone Pemohon; dan5. E-mail Pemohon. | |
| 2. | Prosedur | <ol style="list-style-type: none">1. Masyarakat mengakses sarana pengaduan melalui Nomor WA, Media Sosial, Sp4n Lapo dan lainnya melalui komputer atau dengan mengakses https://disdukcapil.dharmasrayakab.go.id2. Sampaikan pengaduan, selanjutnya upload seluruh dokumen pendukung;3. Tunggu proses pengajuan pengaduan dan ikuti instruksi yang diberikan. | |
| 3. | Jangka Waktu Penyelesaian | Jangka waktu respon 1 x 24 jam di Hari Kerja | |
| 4. | Biaya Pelayanan | Gratis | |
| 5. | Produk Layanan | Sesuai dengan dokumen yang dibutuhkan (KARTU KELUARGA, KTP-EL, Surat Keterangan Pindah/SKPWNI, Akta Pencatatan Sipil) | |
| 6. | Pengelolaan Pengaduan | <p>a. Pengaduan langsung:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Kotak Pengaduan;2. Alamat : Jalan Pasengrahan, Jorong Sungai Kilangan, Nagari Sungai Dareh, Kecamatan Pulau Punjung.3. Petugas khusus : Pejabat Pengelola Pengaduan Publik dan/atau Personel yang ditetapkan sebagai petugas pengelola pengaduan publik; <p>b. Pengaduan online :</p> <ol style="list-style-type: none">1. email : capildharmasraya@gmail.com2. Nomor Kontak Whatsapp : 0822 8815 79653. Website: https://disdukcapil.dharmasrayakab.go.id | |

| No | Komponen | Uraian | Ket |
|----|----------|--|-----|
| | | 4. Media Sosial : <ul style="list-style-type: none"> - Facebook : Dukcapil Dharmasraya - Twitter : @capildharmasraya - Instagram : capildharmasraya - tik tok : capildharmasraya 5. Lain-lain : <ul style="list-style-type: none"> - Survey Kepuasan Masyarakat (SKM); 6. Petugas khusus : Pejabat Pengelola Pengaduan Publik dan/atau Personel yang ditetapkan sebagai petugas pengelola pengaduan publik; | |

B. Komponen Standar Pelayanan terkait dengan pelayanan (Manufacturing)

| No | Komponen | Uraian |
|----|-------------|--|
| 1. | Dasar Hukum | 1. 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; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2011 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 5. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 6. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik; 7. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran penduduk dan Pencatatan Sipil; |

| No | Komponen | Uraian |
|----|---|---|
| | | <ul style="list-style-type: none"> 8. Keputusan Presiden Nomor 88 Tahun 2004 tentang Pengelolaan Informasi Kependudukan; 9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2014 tentang Survei Kepuasan Masyarakat; 10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik; 11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pengelola Pengaduan; 12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Adminduk; 13. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Adminduk Secara Daring; 14. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 53 Tahun 2019 tentang Pelaporan Penyelenggaraan Adminduk; 15. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 95 Tahun 2019 tentang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan; 16. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksana Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil. |
| 2. | Sarana dan Prasarana dan/atau fasilitas | <ul style="list-style-type: none"> 1. Parkir; 2. CCTV; 3. Layar Nomor Antrian, diarahkan ke loket yang dituju, dipandu melalui pengeras suara dan dibagi setiap jenis layanan; 4. Papan Informasi Standar Pelayanan; 5. Ruang/tempat layanan informasi; 6. Front Office; 7. loket pengambilan nomor antrian ; 8. loket loket pemeriksaan berkas; 9. loket pengolahan berkas; 10. Loket khusus lansia, disabilitas dan ibu hamil; |

| No | Komponen | Uraian |
|----|----------------------|---|
| | | <ul style="list-style-type: none"> 11. Loker Perekaman KTP el 12. Loker cetak KTP el dan KIA; 13. ruang/tempat layanan konsultasi/pengaduan; 14. Front Office indoor yang ber AC; 15. Televisi; 16. ruang tamu; 17. ruang laktasi; 18. wastafel; 19. toiletres (sabun, tissue); 20. Handsanitizer; 21. Stiker yang dipasang untuk menjaga jarak berdiri dan tempat duduk 22. wifi gratis; 23. air Minum; 24. kursi roda; 25. toilet terpisah antara laki-laki dan wanita; 26. Step lobby/ramp bagi pengguna kursi roda 27. Toilet khusus 28. bahan bacaan/literasi Dukcapil; 29. ruang bermain anak indoor; 30. smoking area. |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | <ul style="list-style-type: none"> 1. Kualifikasi pendidikan : minimal SMA 2. Menguasai Aplikasi SIAK; 3. Menguasai tata bahasa yang baik; 4. Memahami peraturan Perundang-Undangan. 5. Disiplin, profesional, tanggung jawab, jujur, kerjasama, prakarsa/Inisiatif, loyal terhadap atasan. |
| 4. | Pengawas Internal | <ul style="list-style-type: none"> 1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang 2. Pengawasan oleh SPI |

Uraian

| No | Komponen | Seluruh personel |
|-----------|----------------------------------|--|
| 5. | Jumlah pelaksana | |
| 6. | Jaminan pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, 2. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun. 3. Sebagai upaya peningkatan kepuasan masyarakat salah satu kegiatan yang dilaksanakan dengan memberikan kompensasi kepada pelanggan apabila suatu kesalahan atau keterlambatan yang telah dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan. |
| 7. | Jaminan keamanan dan keselamatan | <p>Jaminan keamanan dan keselamatan kepada pelanggan dengan memberikan sarana dan prasarana yang cukup memadai mulai dari gedung dan fasilitas pendukung, termasuk keamanannya dengan petugas keamanan, ruang pelayanan dan petugas parkir, sehingga akan memberikan rasa aman.</p> |
| 8. | Evaluasi kinerja pelaksana | <p>Dilaksanakan monitoring dan evaluasi kinerja minimal 1 (satu) bulan sekali.</p> |

