



KEPUTUSAN

**KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA AMBON**

NOMOR 02 TAHUN 2022

A. PENDAHULUAN

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ambon terbentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kota Ambon Nomor 2 Tahun 2014 tentang Perubahan Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2008, tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Dinas-Dinas Kota Ambon, telah diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 sebagai Instansi Pelaksana yang berwenang dalam menyelenggarakan pelaksanaan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Ambon, mempunyai Tugas Pokok dan Fungsi antara lain :

1. Membantu Walikota Ambon melaksanakan urusan pemerintahan di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam rangka pelaksanaan tugas desentralisasi, tugas pembantuan dan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Walikota;
2. Perumusan kebijakan dan pelaksanaan teknis di Bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
3. Menyelenggarakan urusan pemerintahan dan pelaksanaan pelayanan umum di bidang Kependudukan dan Pencatatan sipil berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan tugas pemerintahan dan pelaksanaan pelayanan umum di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil maka perlu ditingkatkan pelayanan publik kepada masyarakat, sehingga terciptalah pelayanan pencatatan sipil dan kependudukan yang prima dan profesional bagi setiap penduduk kota Ambon. Untuk mewujudkan pelayanan publik yang prima dan profesional, memenuhi standar teknologi, dinamis dan tidak diskriminatif bagi setiap penduduk kota Ambon maka perlu ditetapkan kebijakan yang mengatur tentang pelaksanaan Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ambon dalam suatu Surat Keputusan Standar Pelayanan.



PEMERINTAH KOTA AMBON
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
Jl. Rijali No.30 Belakang Soya-Kel. Karang Panjang Ambon, *email:capil3576@gmail.com*. Kode Pos 97121
A M B O N

MAKLUMAT PELAYANAN

**“DENGAN INI, KAMI MENYATAKAN SANGGUP
MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI STANDAR
PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN DAN APABILA TIDAK
MENEPATI JANJI, KAMI SIAP MENERIMA SANKSI SESUAI
PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN YANG BERLAKU”**

Ambon, 20 Mei 2022

**Plt. KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA AMBON**



HANNY MEILA SECONOVA TAMTELAHITU, SH.MH



PEMERINTAH KOTA AMBON

DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

Jl. Rijali No.30 Belakang Soya-Kel. Karang Panjang Ambon, *email:capil3576@gmail.com*. Kode Pos 97121

A M B O N

STANDAR PELAYANAN

DASAR HUKUM

- a. Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan
- b. Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- c. Undang-Undang RI Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
- d. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- e. Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tatacara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil
- f. Peraturan Presiden Nomor 35 Tahun 2010 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional
- g. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintah
- h. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 38 Tahun 2012 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Pelayanan Publik
- i. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik
- j. Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2014 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Dinas-Dinas Kota Ambon
- k. Peraturan Walikota Ambon Nomor 38 Tahun 2016 tentang Uraian Tugas Jabatan Struktural pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ambon
- l. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.

Lampiran : Kepala Dinas Kependudukan
Dan Pencatatan Sipil Kota Ambon

Nomor : 02 Tahun 2022
Tanggal : 20 Mei 2022
Tentang : Standar Pelayanan Publik
Jenis Pelayanan Penerbitan
Kartu Keluarga

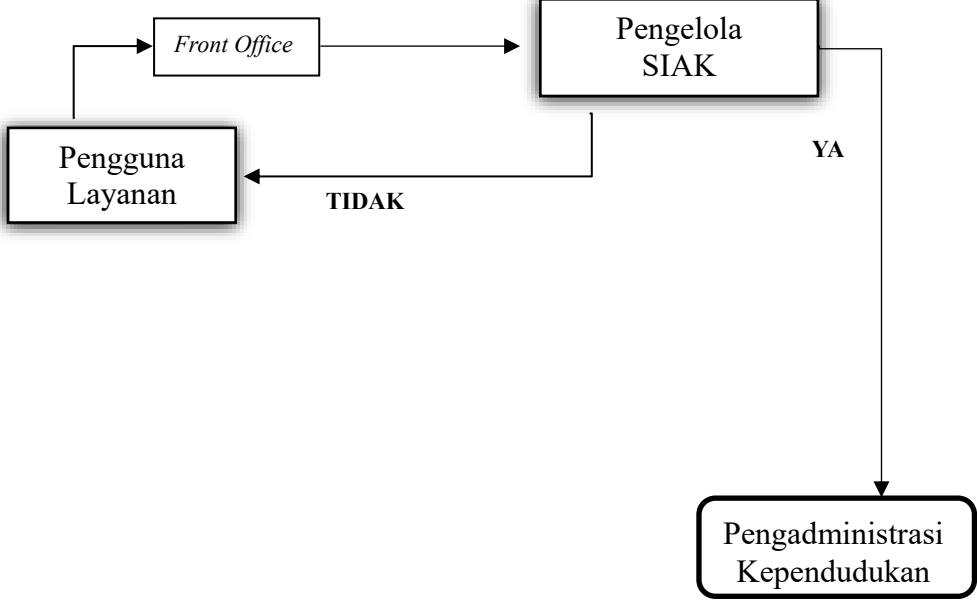
A. PENDAHULUAN

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ambon terbentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kota Ambon Nomor 2 Tahun 2014 tentang Perubahan Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2008, tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Dinas-Dinas Kota Ambon telah diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 sebagai Instansi Pelaksana yang berwenang dalam menyelenggarakan pelaksanaan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Ambon, mempunyai Tugas Pokok dan Fungsi antara lain :

1. Membantu Walikota Ambon melaksanakan urusan pemerintahan di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam rangka pelaksanaan tugas desentralisasi, tugas pembantuan dan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Walikota;
2. Perumusan kebijakan dan pelaksanaan teknis di Bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
3. Menyelenggarakan urusan pemerintahan dan pelaksanaan pelayanan umum di bidang kependudukan dan pencatatan sipil berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan tugas pemerintahan dan pelaksanaan pelayanan umum di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil maka perlu ditingkatkan pelayanan publik kepada masyarakat, sehingga terciptalah pelayanan pencatatan sipil dan kependudukan yang prima dan profesional bagi setiap penduduk kota Ambon. Untuk mewujudkan pelayanan publik yang prima dan profesional, memenuhi standar teknologi, dinamis, dan tidak diskriminatif bagi setiap penduduk kota Ambon maka perlu ditetapkan kebijakan yang mengatur tentang pelaksanaan Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ambon dalam suatu Surat Keputusan Standar Pelayanan.

B. STANDAR PELAYANAN PENERBITAN KARTU KELUARGA (KK)

NO	KOMPENEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kartu Keluarga Asli 2. Foto copy KTP-el (anggota keluarga) 3. Foto copy Akta Nikah/Buku Nikah 4. Foto copy Akta Kelahiran (anggota keluarga) 5. SKPWNI bagi penduduk pendatang
2	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	<div style="text-align: center;">  <pre> graph TD FO[Front Office] --> SL[Pengguna Layanan] SL --> PM[Pengelola SIAK] PM -- TIDAK --> FO PM -- YA --> PK[Pengadministrasi Kependudukan] </pre> </div> <ol style="list-style-type: none"> 1. Front Office mengarahkan Pengguna Layanan untuk mengambil Nomor Antri, diteruskan kepada Pengelola SIAK Kartu Keluarga 2. Pengelola SIAK menerima, melakukan verifikasi dan validasi berkas, jika belum lengkap dikembalikan kepada Pengguna Layanan, jika sudah lengkap maka diproses dengan mengentri data dan mencetak draf Kartu Keluarga diteruskan kepada Kasie Identitas Penduduk 3. Kasie Identitas Penduduk mengoreksi dan memberikan paraf koordinasi diteruskan kepada Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk 4. Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk mengoreksi dan memberikan paraf persetujuan dan melakukan pengajuan pencetakan kartu keluarga diteruskan kepada Kepala Dinas 5. Kepala Dinas memberi persetujuan penandatanganan Kartu Keluarga (KK) secara Elektronik, dilanjutkan pencetakan Kartu Keluarga oleh Pengelola SIAK dan diserahkan secara langsung kepada Pengguna Layanan (Masyarakat)
3	Produk Pelayanan	Penerbitan Kartu Keluarga (KK)
4	Jangka Waktu Penyelesaian	15 (Lima belas) Menit
5	Biaya / Tarif	Tidak ada Biaya / Gratis (0 Rp.)
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melalui kotak saran dan pengaduan 2. Melalui SMS Pelayanan PEMKOT No.08114706999 3. Melalui kuisioner kepuasan pelayanan masyarakat 4. Melalui Sp4n-Lapor : www.lapor.go.id 5. Melalui Email pengaduan : capil3567@gmail.com 6. Melalui akun sosial media (Facebook dan Instagram) : Disduk Capil Ambon 7. Melalui Sistem Informasi Pelayanan Publik (SIPP) : sipp.menpan.go.id

Plt. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ambon



(HANNY MEILA SECONOVA TAMTELAHITU, SH.MH)

Lampiran : Kepala Dinas Kependudukan
Dan Pencatatan Sipil Kota
Ambon
Nomor : 02 Tahun 2022
Tanggal : 20 Mei 2022
Tentang : Standar Pelayanan Publik
Jenis Pelayanan Penerbitan
Kartu Tanda Penduduk
Elektronik (KTP-el)

A. PENDAHULUAN

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ambon terbentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kota Ambon Nomor 2 Tahun 2014 tentang Perubahan Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2008, tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Dinas-Dinas Kota Ambon telah diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 sebagai Instansi Pelaksana yang berwenang dalam menyelenggarakan pelaksanaan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Ambon, mempunyai Tugas Pokok dan Fungsi antara lain :

1. Membantu Walikota Ambon melaksanakan urusan pemerintahan di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam rangka pelaksanaan tugas desentralisasi, tugas pembantuan dan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Walikota;
2. Perumusan kebijakan dan pelaksanaan teknis di Bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
3. Menyelenggarakan urusan pemerintahan dan pelaksanaan pelayanan umum di bidang kependudukan dan pencatatan sipil berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan tugas pemerintahan dan pelaksanaan pelayanan umum di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil maka perlu ditingkatkan pelayanan publik kepada masyarakat, sehingga terciptalah pelayanan pencatatan sipil dan kependudukan yang prima dan profesional bagi setiap penduduk kota Ambon. Untuk mewujudkan pelayanan publik yang prima dan profesional, memenuhi standar teknologi, dinamis, dan tidak diskriminatif bagi setiap penduduk kota Ambon maka perlu ditetapkan kebijakan yang mengatur tentang pelaksanaan Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ambon dalam suatu Surat Keputusan Standar Pelayanan.

B. STANDAR PELAYANAN PENERBITAN KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK (KTP-e)

NO	KOMPENEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Foto copy Kartu Keluarga, Ijasah, Akta Kelahiran untuk Pemula 2. Bagi KTP-el hilang (Surat Keterangan Hilang dari Kantor Polisi) 3. KTP Elektronik yang telah rusak (Bawa KTP-el Asli)
2	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	<div style="text-align: center;"> <pre> graph TD A[Front Office] --> B[Pengelola SIAK] B --> C[Pengguna Layanan] C --> A </pre> </div> <ol style="list-style-type: none"> 1. Front Office mengarahkan Pengguna Layanan untuk mengambil Nomor Antri, diteruskan kepada Pengelola SIAK Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) 2. Pengelola SIAK melakukan konsolidasi data foto KTP-el, jika data foto belum terkoneksi maka dikembalikan kepada Pengguna Layanan, jika terdapat masalah dalam perekaman (Biometrik) maka yang bersangkutan akan melakukan sidik jari/sidik mata, jika tidak maka dilakukan pencetakan KTP Elektronik (KTP-el) 3. Pengelola SIAK melakukan pencetakan KTP elektronik (KTP-el) dan diserahkan langsung kepada Pengguna Layanan (Masyarakat)
3	Produk Pelayanan	Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el)
4	Jangka Waktu Penyelesaian	15 (Lima belas) Menit
5	Biaya / Tarif	Tidak ada Biaya / Gratis (0 Rp.)
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melalui kotak saran dan pengaduan 2. Melalui SMS Pelayanan PEMKOT No.08114706999 3. Melalui kuisioner kepuasan pelayanan masyarakat 4. Melalui Sp4n-Lapor : www.lapor.go.id 5. Melalui Email pengaduan : capil3567@gmail.com 6. Melalui akun sosial media (Facebook dan Instagram) : Disduk Capil Ambon 7. Melalui Sistem Informasi Pelayanan Publik (SIPP) : sipp.menpan.go.id

**Plt. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kota Ambon**



(HANNY MEILA SECONOVA TAMTELAHITU, SH.MH)

Lampiran : Kepala Dinas Kependudukan
Dan Pencatatan Sipil Kota
Ambon
Nomor : 02 Tahun 2020
Tanggal : 20 Mei 2022
Tentang : Standar Pelayanan Publik
Jenis Pelayanan Penerbitan
Kartu Identitas Anak (KIA)

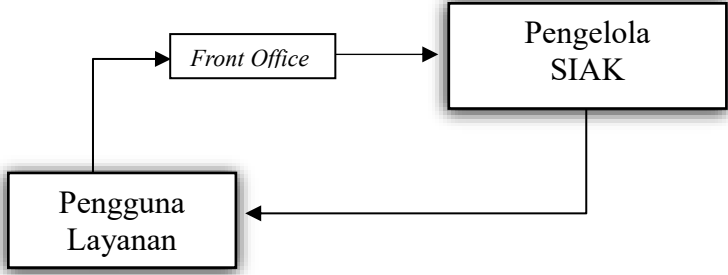
A. PENDAHULUAN

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ambon terbentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kota Ambon Nomor 2 Tahun 2014 tentang Perubahan Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2008, tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Dinas-Dinas Kota Ambon telah diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 sebagai Instansi Pelaksana yang berwenang dalam menyelenggarakan pelaksanaan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Ambon, mempunyai Tugas Pokok dan Fungsi antara lain :

1. Membantu Walikota Ambon melaksanakan urusan pemerintahan di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam rangka pelaksanaan tugas desentralisasi, tugas pembantuan dan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Walikota;
2. Perumusan kebijakan dan pelaksanaan teknis di Bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
3. Menyelenggarakan urusan pemerintahan dan pelaksanaan pelayanan umum di bidang kependudukan dan pencatatan sipil berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan tugas pemerintahan dan pelaksanaan pelayanan umum di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil maka perlu ditingkatkan pelayanan publik kepada masyarakat, sehingga terciptalah pelayanan pencatatan sipil dan kependudukan yang prima dan profesional bagi setiap penduduk kota Ambon. Untuk mewujudkan pelayanan publik yang prima dan profesional, memenuhi standar teknologi, dinamis, dan tidak diskriminatif bagi setiap penduduk kota Ambon maka perlu ditetapkan kebijakan yang mengatur tentang pelaksanaan Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ambon dalam suatu Surat Keputusan Standar Pelayanan.

B. STANDAR PELAYANAN PENERBITAN KARTU IDENTITAS ANAK (KIA)

NO	KOMPENEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Foto copy Kartu Keluarga (KK) 2. Foto copy Akta Kelahiran Anak usia 0 s/d 16 Tahun 3. Pas Foto (Soft Copy) Ukuran 4 x 6 warna bagi anak usia 5 Tahun s/d 16 Tahun
2	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	<div style="text-align: center;">  <pre> graph TD A[Front Office] --> B[Pengelola SIAK] B --> C[Pengguna Layanan] C --> A </pre> </div> <ol style="list-style-type: none"> 1. Front Office mengarahkan Pengguna Layanan untuk mengambil Nomor Antri, diteruskan kepada Pengelola SIAK 2. Pengelola SIAK menerima, memeriksa foto copy Kartu Keluarga (KK) dan Akta Kelahiran Anak, melakukan pengambilan dan pengeditan foto anak dari soft copy kemudian melakukan penerbitan KIA 3. Pengelola SIAK menyerahkan KIA secara langsung kepada Pengguna Layanan (Masyarakat)
3	Produk Pelayanan	Penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA)
4	Jangka Waktu Penyelesaian	10 (Sepuluh) Menit
5	Biaya / Tarif	Tidak ada Biaya / Gratis (0 Rp.)
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melalui kotak saran dan pengaduan 2. Melalui SMS Pelayanan PEMKOT No.08114706999 3. Melalui kuisioner kepuasan pelayanan masyarakat 4. Melalui Sp4n-Lapor : www.lapor.go.id 5. Melalui Email pengaduan : capil3567@gmail.com 6. Melalui akun sosial media (Facebook dan Instagram) : Disduk Capil Ambon 7. Melalui Sistem Informasi Pelayanan Publik (SIPP) : sipp.menpan.go.id

**Plt. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kota Ambon**



(HANNY MEILA SECONOVA TAMTELAHITU, SH.MH)

Lampiran : Kepala Dinas Kependudukan
Dan Pencatatan Sipil Kota Ambon
Nomor : 02 Tahun 2022
Tanggal : 20 Mei 2022
Tentang : Standar Pelayanan Publik
Jenis Pelayanan
Surat Keterangan Pindah/Datang
(SKPWNI Datang)

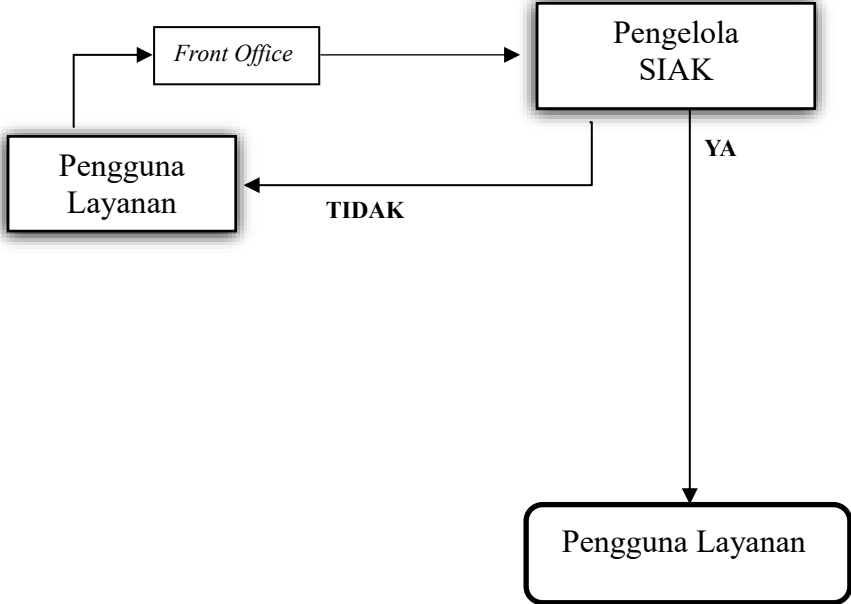
A. PENDAHULUAN

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ambon terbentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kota Ambon Nomor 2 Tahun 2014 tentang Perubahan Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2008, tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Dinas-Dinas Kota Ambon telah diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 sebagai Instansi Pelaksana yang berwenang dalam menyelenggarakan pelaksanaan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Ambon, mempunyai Tugas Pokok dan Fungsi antara lain :

1. Membantu Walikota Ambon melaksanakan urusan pemerintahan di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam rangka pelaksanaan tugas desentralisasi, tugas pembantuan dan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Walikota;
2. Perumusan kebijakan dan pelaksanaan teknis di Bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
3. Menyelenggarakan urusan pemerintahan dan pelaksanaan pelayanan umum di bidang kependudukan dan pencatatan sipil berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan tugas pemerintahan dan pelaksanaan pelayanan umum di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil maka perlu ditingkatkan pelayanan publik kepada masyarakat, sehingga terciptalah pelayanan pencatatan sipil dan kependudukan yang prima dan profesional bagi setiap penduduk kota Ambon. Untuk mewujudkan pelayanan publik yang prima dan profesional, memenuhi standar teknologi, dinamis, dan tidak diskriminatif bagi setiap penduduk kota Ambon maka perlu ditetapkan kebijakan yang mengatur tentang pelaksanaan Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ambon dalam suatu Surat Keputusan Standar Pelayanan.

B. STANDAR PELAYANAN SURAT KETERANGAN PINDAH

NO	KOMPENEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	1. SKPWNl Datang 2. Keterangan Domisili dari Desa/ Kelurahan/Negeri 3. Kartu Keluarga Asli Famili
2	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	 <pre> graph TD FO[Front Office] --> PS[Pengelola SIAK] PS -- TIDAK --> PL1[Pegguna Layanan] PS -- YA --> PL2[Pegguna Layanan] </pre> <ol style="list-style-type: none"> 1. Front Office mengarahkan Pegguna Layanan untuk mengambil Nomor Antri, diteruskan kepada Pengelola SIAK Mutasi Pindah/Datang 2. Pengelola SIAK menerima, melakukan verifikasi dan validasi berkas, jika belum lengkap dikembalikan kepada Pegguna Layanan, jika sudah lengkap maka diproses dengan melakukan penarikan data pindah datang dan menerbitkan Kartu Keluarga Pendetang diteruskan kepada Kasie Pindah Datang 3. Kasie Pindah Datang mengoreksi dan memberikan paraf persetujuan dan melakukan pengajuan pencetakan Kartu Keluarga diteruskan kepada Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk 4. Kepala Dinas memberi persetujuan penandatanganan Kartu Keluarga secara Elektronik, dilanjutkan pencetakan Surat Keterangan Pindah oleh Pengelola SIAK dan diserahkan langsung kepada Pegguna Layanan (Masyarakat)
3	Produk Pelayanan	Surat Keterangan Pindah/ Datang (SKPWNl Datang)
4	Jangka Waktu Penyelesaian	15 (Lima belas) Menit
5	Biaya / Tarif	Tidak ada Biaya / Gratis (0 Rp.)
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melalui kotak saran dan pengaduan 2. Melalui SMS Pelayanan PEMKOT No.08114706999 3. Melalui kuisisioner kepuasan pelayanan masyarakat 4. Melalui Sp4n-Lapor : www.lapor.go.id 5. Melalui Email pengaduan : capil3567@gmail.com 6. Melalui akun sosial media (Facebook dan Instagram) : Disduk Capil Ambon 7. Melalui Sistem Informasi Pelayanan Publik (SIPP) : sipp.menpan.go.id

Plt. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ambon



(HANNY MEILA SECONOVA TAMTELAHITU, SH.MH)

Lampiran : Kepala Dinas Kependudukan
Dan Pencatatan Sipil Kota Ambon
Nomor : 02 Tahun 2022
Tanggal : 20 Mei 2022
Tentang : Standar Pelayanan Publik
Jenis Pelayanan
Surat Keterangan Pindah/Datang
(SKPWNI Pindah Keluar)

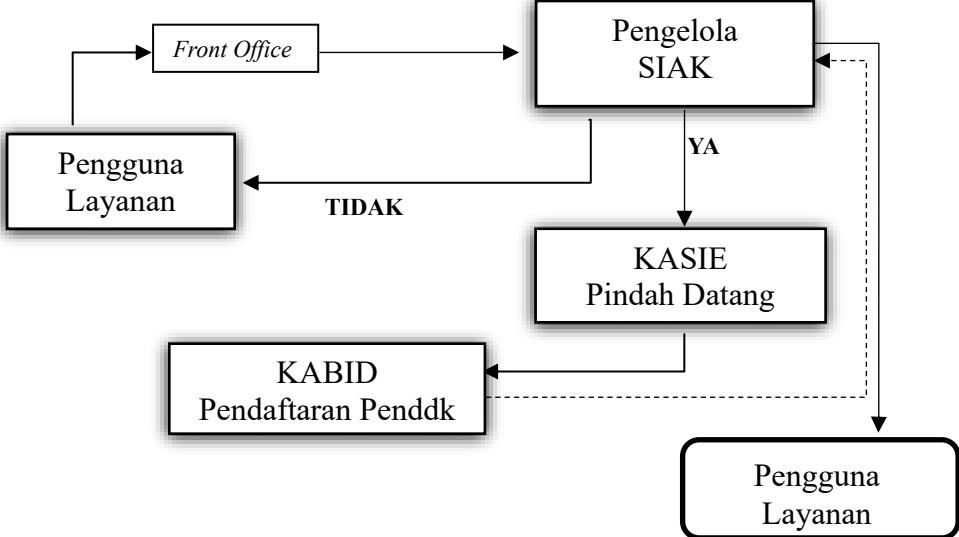
A. PENDAHULUAN

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ambon terbentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kota Ambon Nomor 2 Tahun 2014 tentang Perubahan Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2008, tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Dinas-Dinas Kota Ambon telah diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 sebagai Instansi Pelaksana yang berwenang dalam menyelenggarakan pelaksanaan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Ambon, mempunyai Tugas Pokok dan Fungsi antara lain :

1. Membantu Walikota Ambon melaksanakan urusan pemerintahan di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam rangka pelaksanaan tugas desentralisasi, tugas pembantuan dan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Walikota;
2. Perumusan kebijakan dan pelaksanaan teknis di Bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
3. Menyelenggarakan urusan pemerintahan dan pelaksanaan pelayanan umum di bidang kependudukan dan pencatatan sipil berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan tugas pemerintahan dan pelaksanaan pelayanan umum di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil maka perlu ditingkatkan pelayanan publik kepada masyarakat, sehingga terciptalah pelayanan pencatatan sipil dan kependudukan yang prima dan profesional bagi setiap penduduk kota Ambon. Untuk mewujudkan pelayanan publik yang prima dan profesional, memenuhi standar teknologi, dinamis, dan tidak diskriminatif bagi setiap penduduk kota Ambon maka perlu ditetapkan kebijakan yang mengatur tentang pelaksanaan Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ambon dalam suatu Surat Keputusan Standar Pelayanan.

B. STANDAR PELAYANAN SURAT KETERANGAN PINDAH/ DATANG (SKPWN KELUAR)

NO	KOMPENEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kartu Keluarga Asli 2. Foto copy KTP-el 3. Surat Keterangan Pindah dari Kepala Desa/Kelurahan
2	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	 <pre> graph TD FO[Front Office] --> SIAK[Pengelola SIAK] SIAK -- TIDAK --> U1[Pengguna Layanan] SIAK -- YA --> KASIE[KASIE Pindah Datang] KASIE --> KABID[KABID Pendaftaran Penddk] KABID -.-> SIAK SIAK -.-> U2[Pengguna Layanan] </pre> <ol style="list-style-type: none"> 1. Front Office mengarahkan Pengguna Layanan untuk mengambil Nomor Antri, diteruskan kepada Pengelola SIAK Mutasi Pindah/Datang 2. Pengelola SIAK menerima, melakukan verifikasi dan validasi berkas, jika belum lengkap dikembalikan kepada Pengguna Layanan, jika sudah lengkap maka diproses dengan melakukan penarikan data pindah datang dan menerbitkan draf Kartu Keluarga Pendetang diteruskan kepada Kasie Pindah Datang 3. Kasie Pindah Datang mengoreksi dan memberikan paraf persetujuan dan melakukan pengajuan pencetakan Surat Keterangan Pindah diteruskan kepada Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk 4. Kepala Dinas memberi persetujuan penandatanganan Surat Keterangan Pindah secara Elektronik, dilanjutkan pencetakan Surat Keterangan Pindah oleh Pengelola SIAK untuk diserahkan langsung kepada Pengguna Layanan (Masyarakat)
3	Produk Pelayanan	Surat Keterangan Pindah/ Datang (SKPWN Pindah Keluar)
4	Jangka Waktu Penyelesaian	15 (Lima Menit) menit
5	Biaya / Tarif	Tidak ada Biaya / Gratis (0 Rp.)
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melalui kotak saran dan pengaduan 2. Melalui SMS Pelayanan PEMKOT No.08114706999 3. Melalui kuisioner kepuasan pelayanan masyarakat 4. Melalui Sp4n-Lapor : www.lapor.go.id 5. Melalui Email pengaduan : capil3567@gmail.com 6. Melalui akun sosial media (Facebook dan Instagram) : Disduk Capil Ambon 7. Melalui Sistem Informasi Pelayanan Publik (SIPP) : sipp.menpan.go.id

Plt. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ambon


(HANNY MEILA SECONOVA TAMTELAHITU, SH.MH)

Lampiran : Kepala Dinas Kependudukan
Dan Pencatatan Sipil Kota
Ambon
Nomor : 02 Tahun 2022
Tanggal : 20 Mei 2022
Tentang : Standar Pelayanan Publik
Jenis Pelayanan Penerbitan
Akta Kelahiran

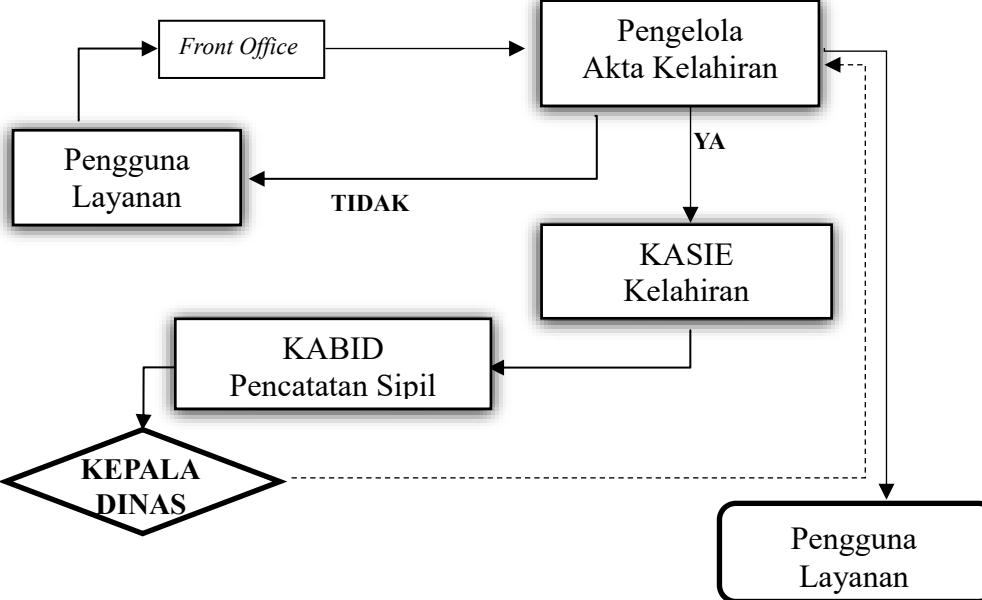
A. PENDAHULUAN

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ambon terbentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kota Ambon Nomor 2 Tahun 2014 tentang Perubahan Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2008, tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Dinas-Dinas Kota Ambon telah diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 sebagai Instansi Pelaksana yang berwenang dalam menyelenggarakan pelaksanaan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Ambon, mempunyai Tugas Pokok dan Fungsi antara lain :

1. Membantu Walikota Ambon melaksanakan urusan pemerintahan di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam rangka pelaksanaan tugas desentralisasi, tugas pembantuan dan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Walikota;
2. Perumusan kebijakan dan pelaksanaan teknis di Bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
3. Menyelenggarakan urusan pemerintahan dan pelaksanaan pelayanan umum di bidang kependudukan dan pencatatan sipil berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan tugas pemerintahan dan pelaksanaan pelayanan umum di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil maka perlu ditingkatkan pelayanan publik kepada masyarakat, sehingga terciptalah pelayanan pencatatan sipil dan kependudukan yang prima dan profesional bagi setiap penduduk kota Ambon. Untuk mewujudkan pelayanan publik yang prima dan profesional, memenuhi standar teknologi, dinamis, dan tidak diskriminatif bagi setiap penduduk kota Ambon maka perlu ditetapkan kebijakan yang mengatur tentang pelaksanaan Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ambon dalam suatu Surat Keputusan Standar Pelayanan.

B. STANDAR PELAYANAN PENERBITAN AKTA KELAHIRAN

NO	KOMPENEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	1. Kartu Keluarga Asli 2. Foto copy KTP-el Orang Tua 3. Foto copy KTP-el 2 (Dua) orang saksi 4. Foto copy Akta Nikah/Buku Nikah Orang Tua 5. Surat Keterangan Lahir Dari Lurah/Desa/Rumah Sakit/Bidan/Dukun Beranak 6. Pengisian Formulir Surat Kelahiran dan Formulir Surat Pernyataan Tanggung Jawab Mutlak (SPTJM)
2	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	 <ol style="list-style-type: none"> 1. Front Office mengarahkan Pegguna Layanan untuk mengambil Nomor Antri, diteruskan kepada Pengelola Akta Kelahiran 2. Pengelola Akta Kelahiran menerima, melakukan verifikasi dan validasi berkas, jika belum lengkap dikembalikan kepada Pegguna Layanan, jika sudah lengkap maka diproses dengan mengentri data dan mencetak draf Akta Kelahiran diteruskan kepada Kasie Kelahiran 3. Kasie Kelahiran mengoreksi dan memberikan paraf koordinasi diteruskan kepada Kepala Bidang Pencatatan Sipil 4. Kepala Bidang Pencatatan Sipil mengoreksi dan memberikan paraf persetujuan dan melakukan pengajuan pencetakan Akta Kelahiran diteruskan kepada Kepala Dinas 5. Kepala Dinas memberi persetujuan penandatanganan Akta Kelahiran secara Elektronik, dilanjutkan pencetakan Akta Kelahiran oleh Pengelola Akta Kelahiran dan diserahkan langsung Akta Kelahiran kepada Pegguna Layanan (masyarakat)
3	Produk Pelayanan	Penerbitan Akta Kelahiran
4	Jangka Waktu Penyelesaian	20 (Dua Puluh) Menit
5	Biaya / Tarif	Tidak ada Biaya / Gratis (0 Rp.)
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melalui kotak saran dan pengaduan 2. Melalui SMS Pelayanan PEMKOT No.08114706999 3. Melalui kuisioner kepuasan pelayanan masyarakat 4. Melalui Sp4n-Lapor : www.lapor.go.id 5. Melalui Email pengaduan : capil3567@gmail.com 6. Melalui akun sosial media (Facebook dan Instagram) : Disduk Capil Ambon 7. Melalui Sistem Informasi Pelayanan Publik (SIPP) : sipp.menpan.go.id

**Plt. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kota Ambon**



(HANNY MEILA SECONOVA TAMTELAHITU, SH.MH)

Lampiran : Kepala Dinas Kependudukan
Dan Pencatatan Sipil Kota
Ambon
Nomor : 02 Tahun 2022
Tanggal : 20 Mei 2022
Tentang : Standar Pelayanan Publik
Jenis Pelayanan Penerbitan
Akta Perkawinan

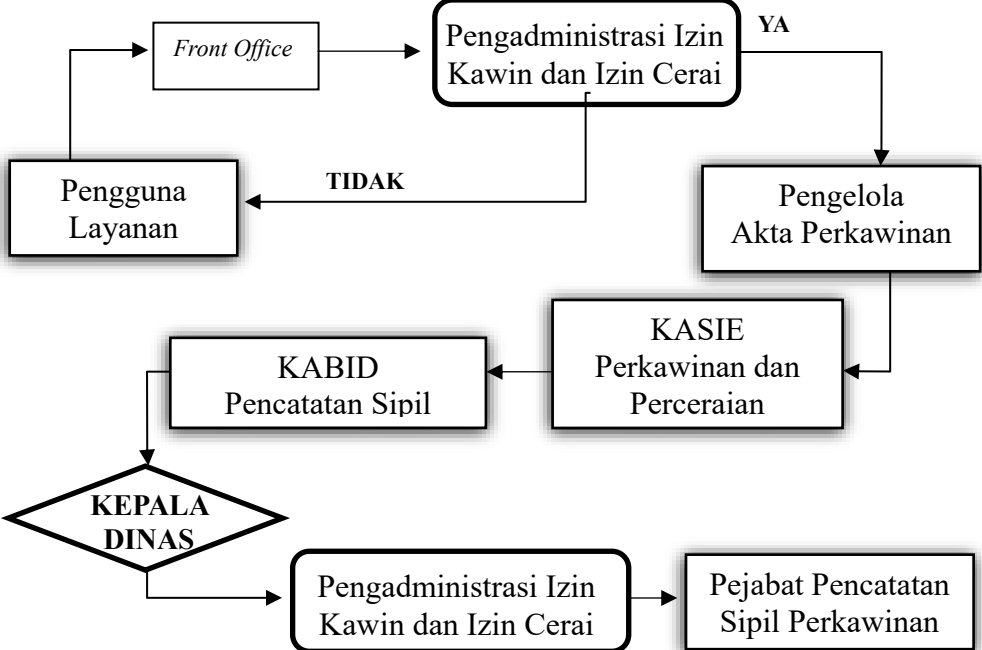
A. PENDAHULUAN

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ambon terbentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kota Ambon Nomor 2 Tahun 2014 tentang Perubahan Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2008, tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Dinas-Dinas Kota Ambon telah diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 sebagai Instansi Pelaksana yang berwenang dalam menyelenggarakan pelaksanaan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Ambon, mempunyai Tugas Pokok dan Fungsi antara lain :

1. Membantu Walikota Ambon melaksanakan urusan pemerintahan di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam rangka pelaksanaan tugas desentralisasi, tugas pembantuan dan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Walikota;
2. Perumusan kebijakan dan pelaksanaan teknis di Bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
3. Menyelenggarakan urusan pemerintahan dan pelaksanaan pelayanan umum di bidang kependudukan dan pencatatan sipil berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan tugas pemerintahan dan pelaksanaan pelayanan umum di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil maka perlu ditingkatkan pelayanan publik kepada masyarakat, sehingga terciptalah pelayanan pencatatan sipil dan kependudukan yang prima dan profesional bagi setiap penduduk kota Ambon. Untuk mewujudkan pelayanan publik yang prima dan profesional, memenuhi standar teknologi, dinamis, dan tidak diskriminatif bagi setiap penduduk kota Ambon maka perlu ditetapkan kebijakan yang mengatur tentang pelaksanaan Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ambon dalam suatu Surat Keputusan Standar Pelayanan.

B. STANDAR PELAYANAN PENERBITAN AKTA PERKAWINAN

NO	KOMPENEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Foto copy Kartu Keluarga (KK) 2. Foto copy KTP-el (Calon Suami/Istri/Saksi 2 Orang) 3. Surat Keterangan Belum Pernah Menikah dari Lurah/Desa/Negeri 4. Foto Gandeng 4 x 6 (berwarna merah) 4 lembar 5. Foto copy Akta Kelahiran, Ijazah dan Surat Baptis 6. Foto copy Akta Perceraian/Akta Kematian/Surat Nikah Gereja bagi yang pernah menikah 7. Bagi Anggota TNI dan POLRI harus dilengkapi Rekomendasi dari Atasan (Nikah Kesatuan) 8. Bagi salah satu pasangan dari luar daerah melampirkan Rekomendasi nikah dari daerah asal 9. Bagi WNA, melampirkan pasport dan keterangan belum pernah menikah dari kedutaan 10. Pengisian Formulir Perkawinan dan Formulir Surat Pernyataan Tanggung Jawab Mutlak (SPTJM)
2	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	 <pre> graph TD FO[Front Office] --> A[Pengadministrasi Izin Kawin dan Izin Cerai] A -- TIDAK --> U[Pengguna Layanan] A -- YA --> B[Pengelola Akta Perkawinan] B --> C[KASIE Perkawinan dan Perceraian] C --> D[KABID Pencatatan Sipil] D --> E{KEPALA DINAS} E --> F[Pengadministrasi Izin Kawin dan Izin Cerai] F --> G[Pejabat Pencatatan Sipil Perkawinan] </pre> <ol style="list-style-type: none"> 1. Front Office mengarahkan Pengguna Layanan untuk mengambil Nomor Antri, diteruskan kepada Pengadministrasi Izin Kawin dan Izin Cerai 2. Pengadministrasi Izin Kawin dan Izin Cerai menerima, memeriksa berkas Akta Perkawinan, jika belum lengkap dikembalikan kepada Pengguna Layanan (masyarakat) jika sudah lengkap diteruskan kepada Pengelola Akta Perkawinan 3. Pengelola Akta Perkawinan melakukan proses penginputan dan penerbitan Akta Perkawinan, diteruskan kepada Kasie Perkawinan dan Perceraian 4. Kasie Perkawinan dan Perceraian mengoreksi berkas, memberikan paraf koordinasi diteruskan kepada Kepala Bidang Pencatatan Sipil 5. Kepala Bidang Pencatatan Sipil mengoreksi dan memberikan paraf persetujuan dan melakukan pengajuan pencetakan Akta Perkawinan diteruskan kepada Kepala Dinas 6. Kepala Dinas memberi persetujuan penandatanganan Akta Perkawinan secara Elektronik, dilanjutkan pencetakan Akta Perkawinan oleh Pengelola Akta Perkawinan 7. Pejabat Pencatatan Perkawinan melakukan Pencatatan dan Pengesahan Perkawinan yang sudah dilakukan oleh Pemuka Agama dan menyerahkan langsung kepada Pengguna Layanan (Masyarakat) Kutipan Akta Perkawinan, Kartu Keluarga dan KTP-e berstatus Kawin dan Akta Kelahiran apabila sudah mempunyai Anak kepada Pengguna Layanan (Pasangan Suami Istri)
3	Produk Pelayanan	Penerbitan Akta Perkawinan

NO	KOMPENEN	URAIAN
4	Jangka Waktu Penyelesaian	15 (Lima Belas) Menit
5	Biaya / Tarif	Tidak ada Biaya / Gratis (0 Rp.)
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melalui kotak saran dan pengaduan 2. Melalui SMS Pelayanan PEMKOT No.08114706999 3. Melalui kuisisioner kepuasan pelayanan masyarakat 4. Melalui Sp4n-Lapor : www.lapor.go.id 5. Melalui Email pengaduan : capil3567@gmail.com 6. Melalui akun sosial media (Facebook dan Instagram) : Disduk Capil Ambon 7. Melalui Sistem Informasi Pelayanan Publik (SIPP) : sipp.menpan.go.id

**Plt. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kota Ambon**



(HANNY MEILA SECONOVA TAMTELAHITU, SH.MH)

Lampiran : Kepala Dinas Kependudukan
Dan Pencatatan Sipil Kota
Ambon
Nomor : 02 Tahun 2022
Tanggal : 20 Mei 2022
Tentang : Standar Pelayanan Publik
Jenis Pelayanan Penerbitan
Akta Perceraian

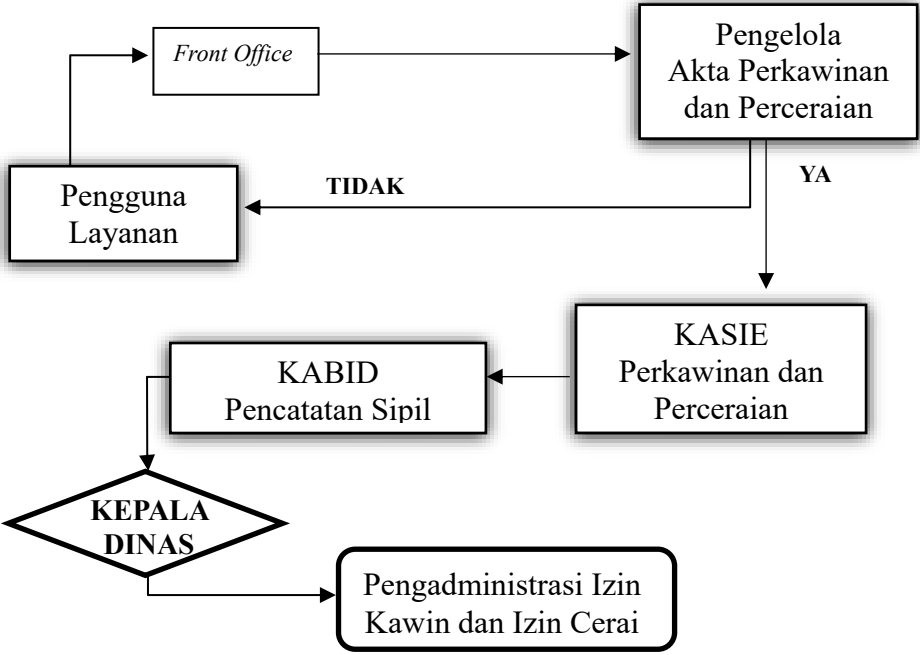
A. PENDAHULUAN

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ambon terbentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kota Ambon Nomor 2 Tahun 2014 tentang Perubahan Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2008, tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Dinas-Dinas Kota Ambon telah diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 sebagai Instansi Pelaksana yang berwenang dalam menyelenggarakan pelaksanaan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Ambon, mempunyai Tugas Pokok dan Fungsi antara lain :

1. Membantu Walikota Ambon melaksanakan urusan pemerintahan di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam rangka pelaksanaan tugas desentralisasi, tugas pembantuan dan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Walikota;
2. Perumusan kebijakan dan pelaksanaan teknis di Bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
3. Menyelenggarakan urusan pemerintahan dan pelaksanaan pelayanan umum di bidang kependudukan dan pencatatan sipil berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan tugas pemerintahan dan pelaksanaan pelayanan umum di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil maka perlu ditingkatkan pelayanan publik kepada masyarakat, sehingga terciptalah pelayanan pencatatan sipil dan kependudukan yang prima dan profesional bagi setiap penduduk kota Ambon. Untuk mewujudkan pelayanan publik yang prima dan profesional, memenuhi standar teknologi, dinamis, dan tidak diskriminatif bagi setiap penduduk kota Ambon maka perlu ditetapkan kebijakan yang mengatur tentang pelaksanaan Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ambon dalam suatu Surat Keputusan Standar Pelayanan.

B. STANDAR PELAYANAN PENERBITAN AKTA PERCERAIAN

NO	KOMPENEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Foto copy Kartu Keluarga (KK) 2. Foto copy Kutipan Akta Perkawinan 3. Foto copy Kartu Tanda Penduduk (KTP) 4. Penetapan/Vonis perceraian (Asli) dari Kantor Pengadilan yang telah mempunyai kekuatan Hukum Tetap
2	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	 <pre> graph TD FO[Front Office] --> PGL[Pegguna Layanan] PGL --> PA[Pengelola Akta Perkawinan dan Perceraian] PA -- TIDAK --> PGL PA -- YA --> KASIE[KASIE Perkawinan dan Perceraian] KASIE --> KABID[KABID Pencatatan Sipil] KABID --> KD{KEPALA DINAS} KD --> PAI[Pengadministrasi Izin Kawin dan Izin Cerai] </pre> <ol style="list-style-type: none"> 1. Front Office mengarahkan Pegguna Layanan untuk mengambil Nomor Antri, diteruskan kepada Pengelola Akta Perkawinan dan Akta Perceraian 2. Pengelola Akta Perkawinan dan Akta Perceraian menerima, melakukan verifikasi dan validasi berkas, jika belum lengkap dikembalikan kepada Pegguna Layanan, jika sudah lengkap maka diproses dengan mengentri data dan mencetak Akta Perceraian diteruskan kepada Kasie Perkawinan dan Perceraian 3. Kasie Perkawinan dan Perceraian mengoreksi berkas, memberikan paraf koordinasi diteruskan kepada Kepala Bidang Pencatatan Sipil 4. Kepala Bidang Pencatatan Sipil mengoreksi dan memberikan paraf persetujuan dan melakukan pengajuan pencetakan Akta Kelahiran diteruskan kepada Kepala Dinas 5. Kepala Dinas memberi persetujuan penandatanganan Akta Perceraian secara Elektronik, dilanjutkan pencetakan Akta Perceraian oleh Pengelola Akta Perceraian kemudian serahkan langsung kepada Pegguna Layanan (Masyarakat)
3	Produk Pelayanan	Penerbitan Akta Perceraian
4	Jangka Waktu Penyelesaian	15 (Lima Belas) Menit
5	Biaya / Tarif	Tidak ada Biaya / Gratis (0 Rp.)
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melalui kotak saran dan pengaduan 2. Melalui SMS Pelayanan PEMKOT No.08114706999 3. Melalui kuisisioner kepuasan pelayanan masyarakat 4. Melalui Sp4n-Lapor : www.lapor.go.id 5. Melalui Email pengaduan : capil3567@gmail.com 6. Melalui akun sosial media (Facebook dan Instagram) : Disduk Capil Ambon 7. Melalui Sistem Informasi Pelayanan Publik (SIPP) : sipp.menpan.go.id

**Plt. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kota Ambon**

(HANNY MEILA SECONOVA TAMTELAHITU, SH.MH)



Lampiran : Kepala Dinas Kependudukan
Dan Pencatatan Sipil Kota
Ambon
Nomor : 02 Tahun 2022
Tanggal : 20 Mei 2022
Tentang : Standar Pelayanan Publik
Jenis Pelayanan Penerbitan
Akta Kematian

A. PENDAHULUAN

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ambon terbentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kota Ambon Nomor 2 Tahun 2014 tentang Perubahan Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2008, tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Dinas-Dinas Kota Ambon telah diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 sebagai Instansi Pelaksana yang berwenang dalam menyelenggarakan pelaksanaan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Ambon, mempunyai Tugas Pokok dan Fungsi antara lain :

1. Membantu Walikota Ambon melaksanakan urusan pemerintahan di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam rangka pelaksanaan tugas desentralisasi, tugas pembantuan dan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Walikota;
2. Perumusan kebijakan dan pelaksanaan teknis di Bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
3. Menyelenggarakan urusan pemerintahan dan pelaksanaan pelayanan umum di bidang kependudukan dan pencatatan sipil berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan tugas pemerintahan dan pelaksanaan pelayanan umum di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil maka perlu ditingkatkan pelayanan publik kepada masyarakat, sehingga terciptalah pelayanan pencatatan sipil dan kependudukan yang prima dan profesional bagi setiap penduduk kota Ambon. Untuk mewujudkan pelayanan publik yang prima dan profesional, memenuhi standar teknologi, dinamis, dan tidak diskriminatif bagi setiap penduduk kota Ambon maka perlu ditetapkan kebijakan yang mengatur tentang pelaksanaan Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ambon dalam suatu Surat Keputusan Standar Pelayanan.

B. STANDAR PELAYANAN PENERBITAN AKTA KEMATIAN

NO	KOMPENEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	1. Kartu Keluarga (KK) 2. Foto copy KTP-el yang meninggal (Alm) 3. Foto copy KTP Pelapor/Ahli Waris 4. Foto copy KTP-el 2 (Dua) Orang Saksi 5. Foto copy Akta Kelahiran/Ijazah/Surat Baptis bagi yang belum pernah menikah dan atau Akta Perkawinan bagi yang sudah menikah 6. Keterangan Kematian dari Rumah Sakit/Lurah/Desa
2	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	<div style="text-align: center;"> <pre> graph TD FO[Front Office] --> PL[Pegguna Layanan] FO --> PAK[Pengelola Akta Kematian] PAK -- TIDAK --> PL PAK -- YA --> KASIE[KASIE Perubahan Status Anak, Pewarganegaraan dan Kematian] KASIE --> KABID[KABID Pencatatan Sipil] KABID --> KD{KEPALA DINAS} KD --> PAKA[Pengadministrasi Akta Kematian] </pre> </div> <ol style="list-style-type: none"> 1. Front Office mengarahkan Pegguna Layanan untuk mengambil Nomor Antri, diteruskan kepada Pengelola Akta Kematian 2. Pengelola Akta Kematian menerima, melakukan verifikasi dan validasi berkas, jika belum lengkap dikembalikan kepada Pegguna Layanan, jika sudah lengkap maka diproses dengan mengentri data dan mencetak draf Akta Kematian diteruskan kepada Kasie Perubahan Status Anak, Pewarganegaraan dan Kematian untuk diverifikasi 3. Kasie Perubahan Status Anak, Pewarganegaraan dan Kematian memeriksa hasil input dan cetak akta, memberikan paraf koordinasi diteruskan kepada Kepala Bidang Pencatatan Sipil 4. Kepala Bidang Pencatatan Sipil mengoreksi dan memberikan paraf persetujuan dan melakukan pengajuan pencetakan Akta Kematian diteruskan kepada Kepala Dinas 5. Kepala Dinas memberi persetujuan penandatanganan Akta Kematian secara Elektronik, dilanjutkan pencetakan Akta Kematian oleh Pengelola Akta Kematian, KTP, KK, Santunan Uang Duka dan serahkan langsung kepada keluarga yang berduka sebelum pemakaman atau sesudah pemakaman.
3	Produk Pelayanan	PENERBITAN AKTA KEMATIAN
4	Jangka Waktu Penyelesaian	20 (Dua Puluh) Menit
5	Biaya / Tarif	Tidak ada Biaya / Gratis (0 Rp.)
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melalui kotak saran dan pengaduan 2. Melalui SMS Pelayanan PEMKOT No.08114706999 3. Melalui kuisioner kepuasan pelayanan masyarakat 4. Melalui Sp4n-Lapor : www.lapor.go.id 5. Melalui Email pengaduan : capil3567@gmail.com 6. Melalui akun sosial media (Facebook dan Instagram) : Disduk Capil Ambon 7. Melalui Sistem Informasi Pelayanan Publik (SIPP) : sipp.menpan.go.id

**Plt. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kota Ambon**


(HANNY MEILA SECONOVA TAMTELAHITU, SH.MH)

Lampiran : Kepala Dinas Kependudukan
Dan Pencatatan Sipil Kota
Ambon
Nomor : 02 Tahun 2022
Tanggal : 20 Mei 2022
Tentang : Standar Pelayanan Publik
Jenis Pelayanan
Keterangan Dokumen
Kependudukan dan
Pencatatan Sipil

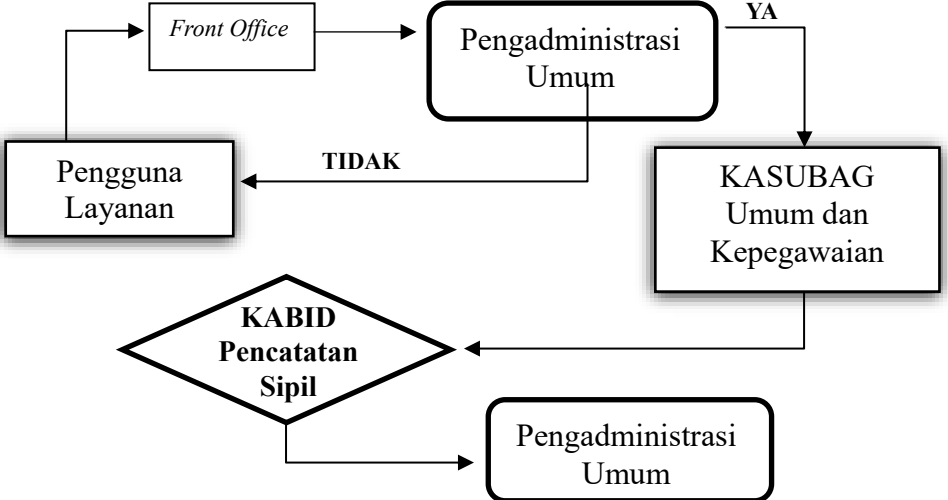
A. PENDAHULUAN

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ambon terbentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kota Ambon Nomor 2 Tahun 2014 tentang Perubahan Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2008, tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Dinas-Dinas Kota Ambon telah diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 sebagai Instansi Pelaksana yang berwenang dalam menyelenggarakan pelaksanaan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Ambon, mempunyai Tugas Pokok dan Fungsi antara lain :

1. Membantu Walikota Ambon melaksanakan urusan pemerintahan di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam rangka pelaksanaan tugas desentralisasi, tugas pembantuan dan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Walikota;
2. Perumusan kebijakan dan pelaksanaan teknis di Bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
3. Menyelenggarakan urusan pemerintahan dan pelaksanaan pelayanan umum di bidang kependudukan dan pencatatan sipil berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan tugas pemerintahan dan pelaksanaan pelayanan umum di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil maka perlu ditingkatkan pelayanan publik kepada masyarakat, sehingga terciptalah pelayanan pencatatan sipil dan kependudukan yang prima dan profesional bagi setiap penduduk kota Ambon. Untuk mewujudkan pelayanan publik yang prima dan profesional, memenuhi standar teknologi, dinamis, dan tidak diskriminatif bagi setiap penduduk kota Ambon maka perlu ditetapkan kebijakan yang mengatur tentang pelaksanaan Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ambon dalam suatu Surat Keputusan Standar Pelayanan.

STANDAR PELAYANAN SURAT KETERANGAN REKOMENDASI NIKAH

NO	KOMPENEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	1. Foto copy Kartu Keluarga (KK) 2. Foto copy KTP-el (Salah satu calon mempelai harus berdomisili di daerah yang akan dicatitkan perkawinannya) 3. Foto copy Akta Kelahiran 4. Surat Keterangan Belum Pernah Menikah dari Lurah/Kepala Desa
2	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	 <pre> graph TD FO[Front Office] --> PU1[Pengadministrasi Umum] PU1 -- TIDAK --> PL[Pegguna Layanan] PU1 -- YA --> KASUBAG[KASUBAG Umum dan Kepegawaian] KASUBAG --> KABID{KABID Pencatatan Sipil} KABID --> PU2[Pengadministrasi Umum] </pre> <ol style="list-style-type: none"> Front Office mengarahkan Pengguna Layanan, diteruskan kepada Pengadministrasi Umum Pengadministrasi Umum menerima, memeriksa berkas Surat Keterangan Rekomendasi Nikah, jika belum lengkap dikembalikan kepada Pengguna Layanan (masyarakat) jika sudah lengkap, diketik konsep Surat Keterangan Rekomendasi Nikah, diteruskan kepada Kasubag Umum dan Kepegawaian Kasubag Umum dan Kepegawaian memeriksa konsep Surat Keterangan Rekomendasi Nikah, memberikan paraf koordinasi, diteruskan kepada Kabid Pencatatan Sipil Kabid Pencatatan Sipil mengoreksi dan memberikan paraf persetujuan, diteruskan kepada Kepala Dinas Kepala Dinas menandatangani Surat Keterangan Rekomendasi Nikah, diteruskan kepada Pengadministrasi Umum Pengadministrasi Umum membubuhi stempel dinas dan menyerahkan langsung Surat Keterangan Rekomendasi Nikah kepada Pengguna Layanan (Masyarakat)
3	Produk Pelayanan	Surat Keterangan Rekomendasi Nikah
4	Jangka Waktu Penyelesaian	15 (Lima Belas) Menit
5	Biaya / Tarif	Tidak ada Biaya / Gratis (0 Rp.)
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> Melalui kotak saran dan pengaduan Melalui SMS Pelayanan PEMKOT No.08114706999 Melalui kuisioner kepuasan pelayanan masyarakat Melalui Sp4n-Lapor : www.lapor.go.id Melalui Email pengaduan : capil3567@gmail.com Melalui akun sosial media (Facebook dan Instagram) : Disduk Capil Ambon Melalui Sistem Informasi Pelayanan Publik (SIPP) : sipp.menpan.go.id

Plt. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ambon



(HANNY MEILA SECONOVA TAMTELAHITU, SH.MH)

Lampiran : Kepala Dinas Kependudukan
Dan Pencatatan Sipil Kota
Ambon
Nomor : 01 Tahun 2022
Tanggal : 20 Mei 2022
Tentang : Standar Pelayanan Publik
Jenis Pelayanan
Pengesahan Dokumen
Kependudukan dan
Pencatatan Sipil

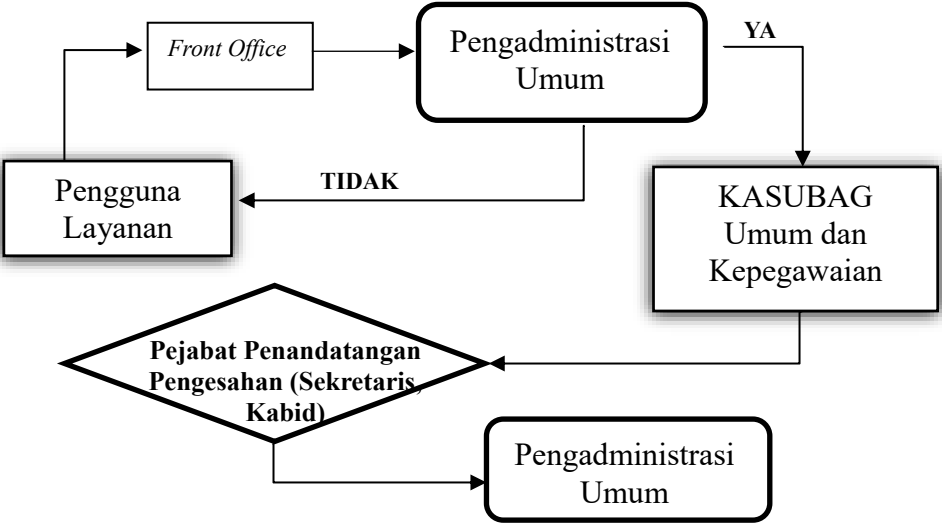
A. PENDAHULUAN

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ambon terbentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kota Ambon Nomor 2 Tahun 2014 tentang Perubahan Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2008, tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Dinas-Dinas Kota Ambon telah diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 sebagai Instansi Pelaksana yang berwenang dalam menyelenggarakan pelaksanaan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Ambon, mempunyai Tugas Pokok dan Fungsi antara lain :

1. Membantu Walikota Ambon melaksanakan urusan pemerintahan di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam rangka pelaksanaan tugas desentralisasi, tugas pembantuan dan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Walikota;
2. Perumusan kebijakan dan pelaksanaan teknis di Bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
3. Menyelenggarakan urusan pemerintahan dan pelaksanaan pelayanan umum di bidang kependudukan dan pencatatan sipil berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan tugas pemerintahan dan pelaksanaan pelayanan umum di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil maka perlu ditingkatkan pelayanan publik kepada masyarakat, sehingga terciptalah pelayanan pencatatan sipil dan kependudukan yang prima dan profesional bagi setiap penduduk kota Ambon. Untuk mewujudkan pelayanan publik yang prima dan profesional, memenuhi standar teknologi, dinamis, dan tidak diskriminatif bagi setiap penduduk kota Ambon maka perlu ditetapkan kebijakan yang mengatur tentang pelaksanaan Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ambon dalam suatu Surat Keputusan Standar Pelayanan.

B. STANDAR PELAYANAN PENGESAHAN DOKUMEN KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

NO	KOMPENEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	1. Foto copy Dokumen Pencatatan Sipil, disertai aslinya : Akta Kelahiran, Akta Perkawinan, Akta Perceraian, Akta Kematian yang bukan Tanda Tangan Elektronik (Barkot) 2. Foto copy Dokumen Kependudukan, disertai aslinya : KK yang bukan Tanda Tangan Elektronik (Barkot) dan KTP-e
2	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	 <pre> graph TD FO[Front Office] --> PU1[Pengadministrasi Umum] PU1 -- TIDAK --> PL[Pegguna Layanan] PU1 -- YA --> KASUBAG[KASUBAG Umum dan Kepegawaian] KASUBAG --> PPK[Pejabat Penandatanganan Pengesahan (Sekretaris, Kabid)] PPK --> PU2[Pengadministrasi Umum] </pre> <ol style="list-style-type: none"> 1. Front Office mengarahkan Pengguna Layanan, diteruskan kepada Pengadministrasi Umum 2. Pengadministrasi Umum menerima, memeriksa berkas Pengesahan Dokumen Kependudukan dan Dokumen Pencatatan Sipil, jika belum lengkap dikembalikan kepada Pengguna Layanan (Masyarakat), jika sudah lengkap membubuhi stempel legalisir, diteruskan kepada Kasubag Umum dan Kepegawaian 3. Kasubag Umum dan Kepegawaian memeriksa berkas Pengesahan Dokumen Kependudukan dan Pencatatan Sipil, memberikan paraf koordinasi diteruskan kepada Pejabat Penandatanganan/ Pengesahan Dokumen Kependudukan dan Pencatatan Sipil 4. Pejabat Penandatanganan/ Pengesahan Dokumen Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Sekretaris/Kepala Bidang/Kepala Seksi) Memeriksa dan menandatangani/mengesahkan Dokumen Kependudukan dan Pencatatan Sipil, diteruskan kepada Pengadministrasi Umum 5. Pengadministrasi Umum membubuhi stempel dinas dan menyerahkan langsung dokumen yang sudah disahkan kepada Pengguna Layanan (Masyarakat)
3	Produk Pelayanan	Pengesahan Dokumen Kependudukan dan Pencatatan Sipil
4	Jangka Waktu Penyelesaian	15 (Lima Belas) Menit
5	Biaya / Tarif	Tidak ada Biaya / Gratis (0 Rp.)
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melalui kotak saran dan pengaduan 2. Melalui SMS Pelayanan PEMKOT No.08114706999 3. Melalui kuisioner kepuasan pelayanan masyarakat 4. Melalui Sp4n-Lapor : www.lapor.go.id 5. Melalui Email pengaduan : capil3567@gmail.com 6. Melalui akun sosial media (Facebook dan Instagram) : Disduk Capil Ambon 7. Melalui Sistem Informasi Pelayanan Publik (SIPP) : sipp.menpan.go.id

**Plt. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kota Ambon**



(HANNY MEILA SECONOVA TAMTELAHITU, SH.MH)

Lampiran : Kepala Dinas Kependudukan
Dan Pencatatan Sipil Kota
Ambon
Nomor : 01 Tahun 2022
Tanggal : 20 Mei 2022
Tentang : Standar Pelayanan Publik
Jenis Pelayanan Pemberian
Santunan Uang Duka

A. PENDAHULUAN

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ambon terbentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kota Ambon Nomor 2 Tahun 2014 tentang Perubahan Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2008, tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Dinas-Dinas Kota Ambon telah diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 sebagai Instansi Pelaksana yang berwenang dalam menyelenggarakan pelaksanaan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Ambon, mempunyai Tugas Pokok dan Fungsi antara lain :

1. Membantu Walikota Ambon melaksanakan urusan pemerintahan di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam rangka pelaksanaan tugas desentralisasi, tugas pembantuan dan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Walikota;
2. Perumusan kebijakan dan pelaksanaan teknis di Bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
3. Menyelenggarakan urusan pemerintahan dan pelaksanaan pelayanan umum di bidang kependudukan dan pencatatan sipil berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan tugas pemerintahan dan pelaksanaan pelayanan umum di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil maka perlu ditingkatkan pelayanan publik kepada masyarakat, sehingga terciptalah pelayanan pencatatan sipil dan kependudukan yang prima dan profesional bagi setiap penduduk kota Ambon. Untuk mewujudkan pelayanan publik yang prima dan profesional, memenuhi standar teknologi, dinamis, dan tidak diskriminatif bagi setiap penduduk kota Ambon maka perlu ditetapkan kebijakan yang mengatur tentang pelaksanaan Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ambon dalam suatu Surat Keputusan Standar Pelayanan.

B. STANDAR PELAYANAN SANTUNAN UANG DUKA

NO	KOMPENEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Foto copy Akta Kematian 2. Foto copy Kartu Keluarga (KK) 3. Foto copy KTP-el (almarhum/almarhumah) 4. Foto copy KTP-el Ahli Waris 5. Foto copy KTP-el orang tua/saudara kandung (Bagi yang belum menikah) 6. Surat keterangan Ahli Waris dan Surat Kuasa dari Kelurahan yang disahkan oleh Camat
2	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	<div style="text-align: center;"> <pre> graph TD FO[Front Office] --> PA[Pengadministrasi Akta Kematian] PA --> KASIE{KASIE Perubahan Status Anak, Pewarganegaraan dan Kematian} KASIE -- YA --> BUD[Bendahara Uang Duka] KASIE -- TIDAK --> PL[Pegguna Layanan] </pre> </div> <ol style="list-style-type: none"> 1. Front Office mengarahkan Pengguna Layanan untuk mengambil Nomor Antri, diteruskan kepada Pengadministrasi Akta Kematian 2. Pengadministrasi Akta Kematian, menerima, memeriksa berkas uang duka, jika belum lengkap dikembalikan kepada masyarakat, jika sudah lengkap diteruskan kepada Kasie Perubahan status Anak, Perwarganegaraan dan kematian 3. Kasie Perubahan Status Anak, Perwarganegaraan dan Kematian memberikan paraf persetujuan diteruskan kepada Juru Bayar Uang Duka 4. Juru Bayar Uang Duka, melakukan pembayaran Uang Duka secara langsung kepada masyarakat sebesar Rp. 2.000.000 (Dua Juta Rupiah)
3	Produk Pelayanan	Santunan Uang Duka
4	Jangka Waktu Penyelesaian	15 (Lima Belas) Menit
5	Biaya / Tarif	Tidak ada Biaya / Gratis (0 Rp.)
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melalui kotak saran dan pengaduan 2. Melalui SMS Pelayanan PEMKOT No.08114706999 3. Melalui kuisioner kepuasan pelayanan masyarakat 4. Melalui Sp4n-Lapor : www.lapor.go.id 5. Melalui Email pengaduan : capil3567@gmail.com 6. Melalui akun sosial media (Facebook dan Instagram) : Disduk Capil Ambon 7. Melalui Sistem Informasi Pelayanan Publik (SIPP) : sipp.menpan.go.id

Plt. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ambon



(HANNY MEILA SECONOVA TAMTELAHITU, SH.MH)