



KEPUTUSAN

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

NOMOR 02 TAHUN 2024

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.



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, 08 Januari 2024

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



HANNY MEILA SECONOVA TAMTELAHITU, SH.MH



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 2024
Tanggal : 08 Januari 2024
Tentang : Standar Pelayanan Publik
Jenis Pelayanan
Kartu Keluarga (KK)

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

STANDAR PELAYANAN PENERBITAN KARTU KELUARGA (KK)

NO	KOMPENEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none">a. Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukanb. Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publikc. Undang-Undang RI Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publikd. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publike. Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tatacara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipilf. 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 Nasionalg. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahh. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 38 Tahun 2012 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Pelayanan Publiki. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publikj. Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2014 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Dinas-Dinas Kota Ambonk. Peraturan Walikota Ambon Nomor 38 Tahun 2016 tentang Uraian Tugas Jabatan Struktural pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ambon
2	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Kartu Keluarga Asli2. Foto copy KTP-el (anggota keluarga)3. Foto copy Akta Nikah/Buku Nikah4. Foto copy Akta Kelahiran (anggota keluarga)5. SKPWNI bagi penduduk pendatang

3	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	<pre> graph TD FO[Front Office] --> PK[Pengadministrasi Kependudukan] PK -- TIDAK --> PL[Pengguna Layanan] PK -- YA --> PSIAK[Pengelola SIAK] PSIAK --> KASIE[KASIE Identitas Penduduk] KASIE --> KABID[KABID Pendaftaran Penddk] KABID --> KEPD{KEPALA DINAS} KEPD --> PK2[Pengadministrasi Kependudukan] </pre> <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)
4	Jangka Waktu Penyelesaian	15 (Lima Belas) Menit
5	Biaya / Tarif	Tidak ada Biaya / Gratis (0 Rp.)
6	Produk Pelayanan	Penerbitan Kartu Keluarga (KK)
7	Sarana, prasarana, dan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meja Kerja 2. Kursi Kerja 3. Komputer 4. Print 5. UPS 6. Server 7. Wifi 8. Website 9. Ruang Pelayanan KK 10. Lapangan Parkir 11. Mobil dan Sepeda Motor Dinas 12. Lemari Arsip 13. Alat Tulis Kantor 14. Scanner Barcode
8	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. S1 2. D3 3. Memahami peraturan tentang kependudukan dan pencatatan sipil 4. Mengoperasikan komputer
9	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan oleh atasan langsung 2. Dilakukan oleh bidang Pendaftaran Penduduk 3. Dilakukan oleh inspektorat 4. Dilakukan secara kontinyu

10	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 & disdukcabil ambon 7. Melalui Sistem Informasi Pelayanan Publik (SIPP) : sipp.menpan.go.id 8. Melalui No.HP Tim Penanganan Pengaduan
11	Jumlah Pelaksana	6 (Enam) Orang
12	Jumlah pelayanan	Diwujudkan dalam proses pelayanan dan penerbitan Kartu Keluarga (KK) yang didukung oleh petugas yang berkompeten di bidang tugasnya dengan perilaku pelayanan yang terampil, cepat, tepat dan santun
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keamanan produk layanan dijamin dengan menggunakan kertas khusus 2. Kartu Keluarga (KK) yang ditandatangani secara Elektronik (TTE) sehingga dijamin keasliannya. 3. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan
14	Evaluasi kinerja pelaksana	<p>Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengukuran kinerja pegawai melalui pengisian SKP dan Kartu Kendali Kerja 2. Pengukuran penerapan 14 komponen Standar Pelayanan yang diinginkan sekurang-kurangnya 1 tahun sekali

**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 2024
Tanggal : 08 Januari 2024
Tentang : Standar Pelayanan Publik
Jenis Pelayanan Penerbitan
Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-e)

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 PENERBITAN KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK (KTP-e)

NO	KOMPENEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> 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
2	Persyaratan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> 1. Foto copy Kartu Keluarga, Akta Kelahiran dan Ijazah bagi Pemula 2. Bagi KTP-e hilang (Surat Keterangan Hilang dari Kantor Polisi) 3. KTP Elektronik yang telah rusak (Bawa KTP-e Asli)
3	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	<div style="text-align: center;"> <pre> graph TD FO[Front Office] --> PK[Pengadministrasi Kependudukan] PK -- YA --> PS[Pengelola SIAK] PK -- TIDAK --> PL[Pegguna Layanan] </pre> </div> <ul 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 Kartu Tanda Penduduk Elektronik (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 Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) 3. Pengelola SIAK melakukan pencetakan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) dan diserahkan langsung kepada Pengguna Layanan (Masyarakat)
4	Jangka Waktu Penyelesaian	15 (Lima Belas) Menit
5	Biaya / Tarif	Tidak ada Biaya / Gratis (0 Rp.)

6	Produk Pelayanan	Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el)
7	Sarana, prasarana, dan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meja Kerja 2. Kursi Kerja 3. Komputer 4. Print 5. UPS 6. Server 7. Wifi 8. Website 9. Kamera Digital 10. Ruang Pelayanan KTP-e 11. Lapangan Parkir 12. Mobil dan Sepeda Motor Dinas 13. Lemari Arsip 14. Alat Tulis Kantor
8	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. S1 : 1 orang 2. SMU: 2 orang 3. Menguasai peraturan tentang kependudukan dan pencatatan sipil 4. Dapat mengoperasikan komputer
9	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan oleh atasan langsung 2. Dilakukan oleh bidang pengawasan dan pengendalian 3. Dilakukan oleh inspektorat 4. Dilakukan secara kontinyu
10	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 8. Melalui No.HP Tim Penanganan Pengaduan
11	Jumlah Pelaksana	3 (Tiga) Orang
12	Jumlah pelayanan	Diwujudkan dalam proses pelayanan dan penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-e) yang didukung oleh petugas yang berkompeten di bidang tugasnya dengan perilaku pelayanan yang terampil, cepat, tepat dan santun
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keamanan produk layanan dijamin dengan menggunakan kertas khusus 2. KTP Elektronik (KTP-e) memiliki ciri tertentu seperti chips sehingga dijamin keasliannya 3. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan
14	Evaluasi kinerja pelaksana	<p>Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengukuran kinerja pegawai melalui pengisian SKP dan Kartu Kendali Kerja 2. Pengukuran penerapan 14 komponen Standar Pelayanan yang diinginkan sekurang-kurangnya 1 tahun sekali

**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 2023
Tanggal : 08 Januari 2024
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.

STANDAR PELAYANAN PENERBITAN KARTU IDENTITAS ANAK (KIA)

NO	KOMPENEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> 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
2	Persyaratan Pelayanan	<ul 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
3	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> <ul 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)
4	Jangka Waktu Penyelesaian	15 (Lima Belas) Menit
5	Biaya / Tarif	Tidak ada Biaya / Gratis (0 Rp.)
6	Produk Pelayanan	Penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA)
7	Sarana, prasarana, dan	<ul style="list-style-type: none"> 1. Meja Kerja 2. Kursi Kerja 3. Komputer 4. Print 5. UPS 6. Server 7. Wifi 8. Website 9. Kamera Digital 10. Ruang Pelayanan KTP-e 11. Lapangan Parkir 12. Mobil dan Sepeda Motor Dinas 13. Lemari Arsip 14. Alat Tulis Kantor

8	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. S1 : 2 orang 2. Menguasai peraturan tentang kependudukan dan pencatatan sipil 3. Dapat mengoperasikan komputer
9	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan oleh atasan langsung 2. Dilakukan oleh bidang pengawasan dan pengendalian 3. Dilakukan oleh inspektorat 4. Dilakukan secara kontinyu
10	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 8. Melalui HP Tim Penanganan Pengaduan
11	Jumlah Pelaksana	2 (Dua) Orang
12	Jumlah pelayanan	Diwujudkan dalam proses pelayanan dan penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA) yang didukung oleh petugas yang berkompeten di bidang tugasnya dengan perilaku pelayanan yang terampil, cepat, tepat dan santun
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keamanan produk layanan dijamin dengan menggunakan kertas khusus 2. Kartu Identitas Anak (KIA) memiliki ciri tertentu seperti chips sehingga dijamin keasliannya 3. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan
14	Evaluasi kinerja pelaksana	<p>Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengukuran kinerja pegawai melalui pengisian SKP dan Kartu Kendali Kerja 2. Pengukuran penerapan 14 komponen Standar Pelayanan yang diinginkan sekurang-kurangnya 1 tahun sekali

**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 2024
Tanggal : 08 Januari 2024
Tentang : Standar Pelayanan Publik
Jenis Pelayanan
Surat Keterangan Pindah/Datang (SKPWNI
Pindah Keluar)

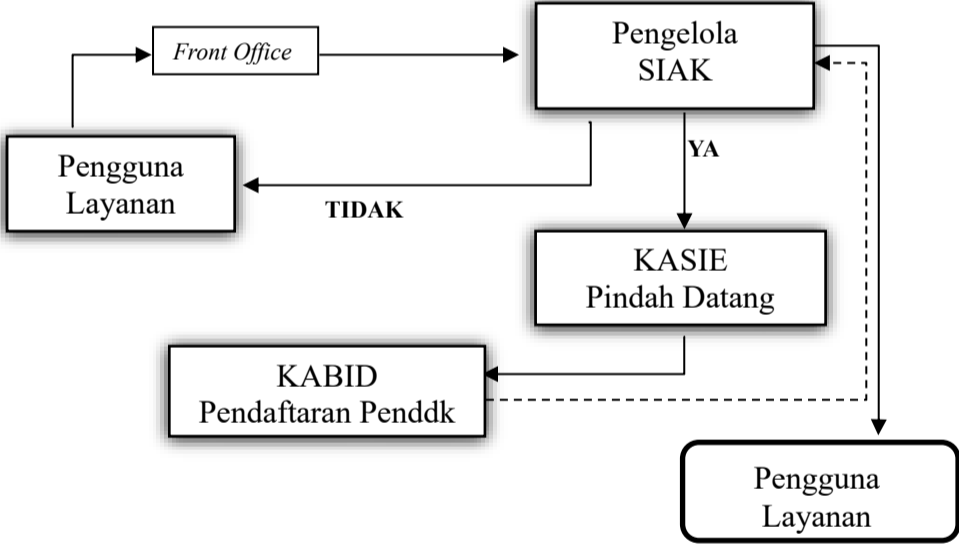
A. PENDAHULUAN

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.

STANDAR PELAYANAN SURAT KETERANGAN PINDAH/DATANG (SKPWN KELUAR)

NO	KOMPENEN	URAIAN
1	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
2	Persyaratan Pelayanan	1. Kartu Keluarga Asli 2. Foto copy KTP-el 3. Surat Keterangan Pindah dari Kepala Desa/Kelurahan
3	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	 <pre> graph TD FO[Front Office] --> SIAC[Pengelola SIAC] SIAC --> UL[Pengguna Layanan] SIAC -- TIDAK --> UL SIAC -- YA --> KASIE[KASIE Pindah Datang] KASIE --> KABID[KABID Pendaftaran Penddk] KABID -.-> SIAC KASIE -.-> UL2[Pengguna Layanan] </pre> <ol style="list-style-type: none"> 1. Front Office mengarahkan Pengguna Layanan untuk mengambil Nomor Antri, diteruskan kepada Pengelola SIAC Mutasi Pindah/Datang 2. Pengelola SIAC 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 Pendatang 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 Keluar oleh Pengelola SIAC untuk diserahkan langsung kepada Pengguna Layanan (Masyarakat)

4	Jangka Waktu Penyelesaian	15 (Lima Belas) Menit
5	Biaya / Tarif	Tidak ada Biaya / Gratis (0 Rp.)
6	Produk Pelayanan	Surat Keterangan Pindah/ Datang (SKPWNl Pindah Keluar)
7	Sarana, prasarana, dan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meja Kerja 2. Kursi Kerja 3. Komputer 4. Print 5. UPS 6. Server 7. Wifi 8. Website 9. Kamera Digital 10. Ruang Pelayanan KTP-e 11. Lapangan Parkir 12. Mobil dan Sepeda Motor Dinas 13. Lemari Arsip 14. Alat Tulis Kantor
8	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. S1 2. SMA 3. Memahami peraturan tentang kependudukan dan pencatatan sipil 4. Mengoperasikan komputer
9	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan oleh atasan langsung 2. Dilakukan oleh bidang pengawasan dan pengendalian 3. Dilakukan oleh inspektorat 4. Dilakukan secara kontinyu
10	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 8. Melalui HP Tim Penanganan Pengaduan
11	Jumlah Pelaksana	2 (Dua) Orang
12	Jumlah pelayanan	Diwujudkan dalam proses pelayanan dan penerbitan Surat Pindah Datang yang didukung oleh petugas yang berkompeten di bidang tugasnya dengan perilaku pelayanan yang terampil, cepat, tepat dan santun
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keamanan produk layanan dijamin dengan menggunakan kertas khusus 2. Surat Keterangan Pindah/ Datang (SKPWNl Pindah Keluar) yang ditandatangani secara Elektronik (TTE) sehingga dijamin keasliannya. 3. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan
14	Evaluasi kinerja pelaksana	<p>Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengukuran kinerja pegawai melalui pengisian SKP dan Kartu Kendali Kerja 2. Pengukuran penerapan 14 komponen Standar Pelayanan yang diinginkan sekurang-kurangnya 1 tahun sekali

**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 2024
Tanggal : 08 Januari 2024
Tentang : Standar Pelayanan Publik
Jenis Pelayanan
Surat Keterangan Pindah/Datang
(SKPWNI DATANG)

A. PENDAHULUAN

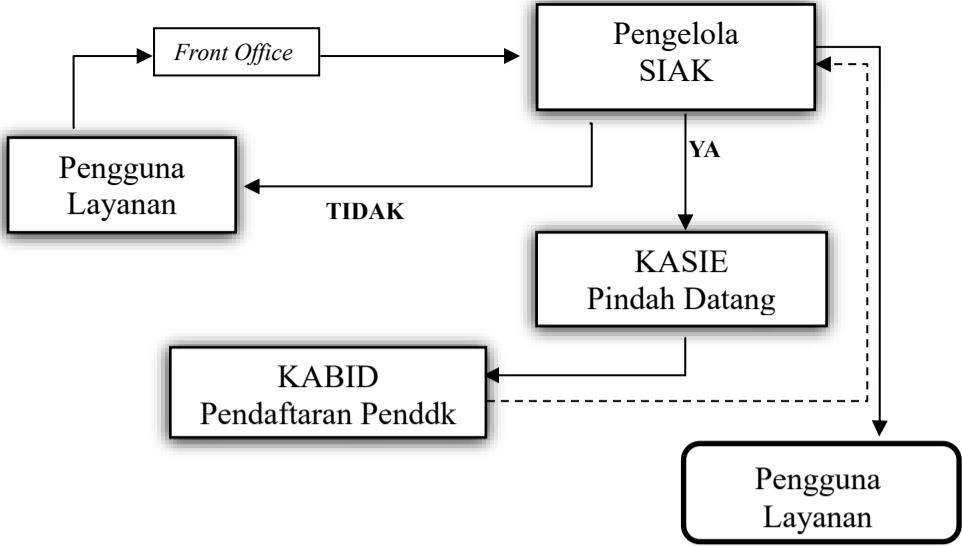
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ambon terbentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kota Ambon Nomor 2 Tahun 2014 tentang Perubahan Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2008, tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Dinas-Dinas Kota Ambon telah diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 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.

STANDAR PELAYANAN SURAT KETERANGAN PINDAH/DATANG (SKPWNI DATANG)

NO	KOMPENEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none">1. Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan2. Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik3. Undang-Undang RI Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik5. Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tatacara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil6. 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 Nasional7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintah8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 38 Tahun 2012 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Pelayanan Publik9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik10. Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2014 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Dinas-Dinas Kota Ambon11. Peraturan Walikota Ambon Nomor 38 Tahun 2016 tentang Uraian Tugas Jabatan Struktural pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ambon
2	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. SKPWNI Datang2. Keterangan Domisili dari Desa/Kelurahan/Negeri3. Kartu Keluarga Asli (Famili)

3	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	 <pre> graph TD FO[Front Office] --> SIAM[Pengelola SIAK] SIAM --> SL1[Pengguna Layanan] SIAM -- TIDAK --> SL1 SIAM -- YA --> KASIE[KASIE Pindah Datang] KASIE --> KABID[KABID Pendaftaran Penddk] KABID --> SL2[Pengguna Layanan] SL2 -.-> SIAM </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 Kartu Keluarga (KK) secara Elektronik diteruskan kepada Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk 4. Kepala Dinas memberi persetujuan penandatanganan Kartu Keluarga (KK) secara Elektronik, dilanjutkan pencetakan Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-e) oleh Pengelola SIAK dan diserahkan secara langsung kepada Pengguna Layanan (Masyarakat)
4	Jangka Waktu Penyelesaian	15 (Lima Belas) Menit
5	Biaya / Tarif	Tidak ada Biaya / Gratis (0 Rp.)
6	Produk Pelayanan	Surat Keterangan Pindah/ Datang (SKPWNI Datang)
7	Sarana, prasarana, dan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meja Kerja 2. Kursi Kerja 3. Komputer 4. Print 5. UPS 6. Server 7. Wifi 8. Website 9. Kamera Digital 10. Ruang Pelayanan KTP-e 11. Lapangan Parkir 12. Mobil dan Sepeda Motor Dinas 13. Lemari Arsip 14. Alat Tulis Kantor
8	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. S1 2. SMA 3. Memahami peraturan tentang kependudukan dan pencatatan sipil 4. Mengoperasikan komputer
9	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan oleh atasan langsung 2. Dilakukan oleh bidang pengawasan dan pengendalian 3. Dilakukan oleh inspektorat 4. Dilakukan secara kontinyu
10	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 8. Melalui HP Tim Penanganan Pengaduan
11	Jumlah Pelaksana	6 (Enam) Orang
12	Jumlah pelayanan	Diwujudkan dalam proses pelayanan dan penerbitan Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-e) dengan perilaku pelayanan yang terampil, cepat, tepat dan santun
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Keamanan produk layanan dijamin dengan menggunakan kertas khusus 2. Kartu Keluarga (KK) ditandatangani secara Elektronik (TTE)/Barcode sehingga dijamin keasliannya Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan
14	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan melalui : 1. Pengukuran kinerja pegawai melalui pengisian SKP dan Kartu Kendali Kerja 2. Pengukuran penerapan 14 komponen Standar Pelayanan yang diinginkan sekurang-kurangnya 1 tahun sekali

**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 2024
Tanggal : 08 Januari 2024
Tentang : Standar Pelayanan Publik
Jenis Pelayanan
Akta Kelahiran

A. PENDAHULUAN

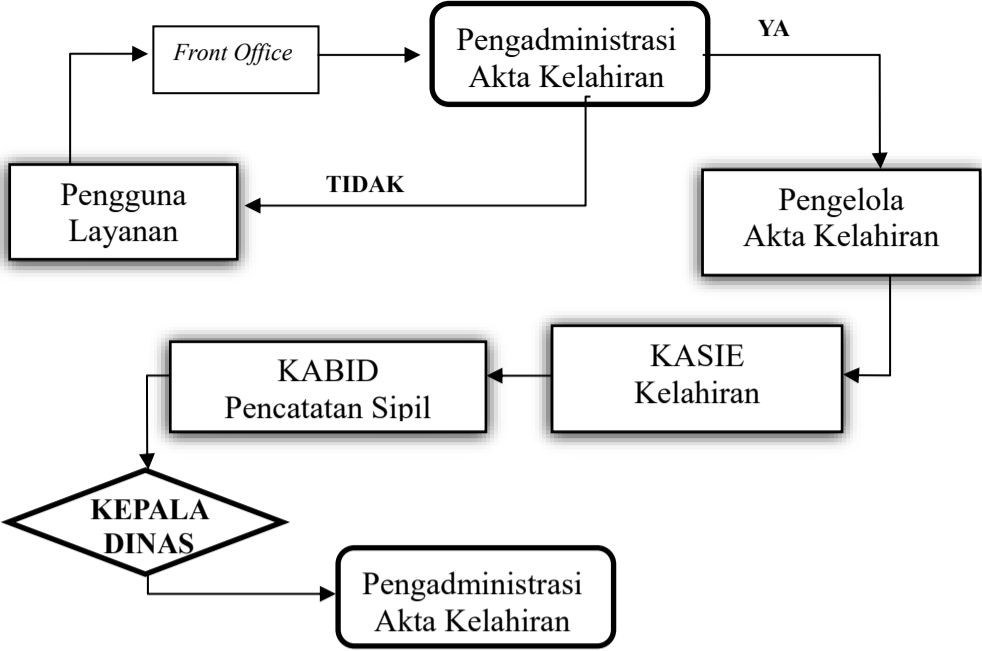
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ambon terbentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kota Ambon Nomor 2 Tahun 2014 tentang Perubahan Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2008, tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Dinas-Dinas Kota Ambon telah diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 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.

STANDAR PELAYANAN PENERBITAN AKTA KELAHIRAN

NO	KOMPENEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none">a. Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukanb. Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publikc. Undang-Undang RI Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publikd. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publike. Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tatacara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipilf. 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 Nasionalg. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahh. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 38 Tahun 2012 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Pelayanan Publiki. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publikj. Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2014 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Dinas-Dinas Kota Ambonk. Peraturan Walikota Ambon Nomor 38 Tahun 2016 tentang Uraian Tugas Jabatan Struktural pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ambon
2	Persyaratan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none">1. Kartu Keluarga Asli2. Foto copy KTP-el Orang Tua3. Foto copy KTP-el 2 (Dua) orang saksi4. Foto copy Akta Nikah/Buku Nikah5. Surat Keterangan Lahir Dari Lurah/Desa6. Surat Keterangan Lahir dari Rumah Sakit/Bidan/Dukun Beranak7. Foto copy Akta Kelahiran Saudara Kandung8. Foto copy Ijasah Terakhir9. Pengisian Formulir Surat Pernyataan Tanggung Jawab Mutlak (SPTJM)

3	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	 <pre> graph TD FO[Front Office] --> PA1[Pengadministrasi Akta Kelahiran] PA1 --> PL[Pengguna Layanan] PL --> PA1 PA1 -- YA --> PA2[Pengelola Akta Kelahiran] PA2 --> KASIE[KASIE Kelahiran] KASIE --> KABID[KABID Pencatatan Sipil] KABID --> KD{KEPALA DINAS} KD --> PA3[Pengadministrasi Akta Kelahiran] </pre> <ol style="list-style-type: none"> 1. Front Office mengarahkan Pengguna 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 Pengguna 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 Pengguna Layanan (masyarakat)
4	Jangka Waktu Penyelesaian	15 (Lima Belas) Menit
5	Biaya / Tarif	Tidak ada Biaya / Gratis (0 Rp.)
6	Produk Pelayanan	Penerbitan Akta Kelahiran
7	Sarana, prasarana, dan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meja Kerja 2. Kursi Kerja 3. Komputer 4. Print 5. UPS 6. Server 7. Wifi 8. Website 9. Kamera Digital 10. Ruang Pelayanan KTP-e 11. Lapangan Parkir 12. Mobil dan Sepeda Motor Dinas 13. Lemari Arsip 14. Alat Tulis Kantor
8	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. S1 2. Memahami peraturan tentang kependudukan dan pencatatan sipil 3. Mengoperasikan komputer
9	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan oleh atasan langsung 2. Dilakukan oleh bidang pengawasan dan pengendalian 3. Dilakukan oleh inspektorat 4. Dilakukan secara kontinyu

10	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 8. Melalui HP Tim Penanganan Pengaduan
11	Jumlah Pelaksana	2 (Dua) Orang
12	Jumlah pelayanan	Diwujudkan dalam proses pelayanan dan penerbitan Akta Kelahiran yang didukung oleh petugas yang berkompeten di bidang tugasnya dengan perilaku pelayanan yang terampil, cepat, tepat dan santun
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keamanan produk layanan dijamin dengan menggunakan kertas khusus 2. Akta Kelahiran yang ditandatangani secara Elektronik (TTE) sehingga dijamin keasliannya. 3. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan
14	Evaluasi kinerja pelaksana	<p>Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengukuran kinerja pegawai melalui pengisian SKP dan Kartu Kendali Kerja 2. Pengukuran penerapan 14 komponen Standar Pelayanan yang diinginkan sekurang-kurangnya 1 tahun sekali

**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 2024
Tanggal : 08 Januari 2024
Tentang : Standar Pelayanan Publik
Jenis Pelayanan Akta Kelahiran
Pengangkatan Anak

A. PENDAHULUAN

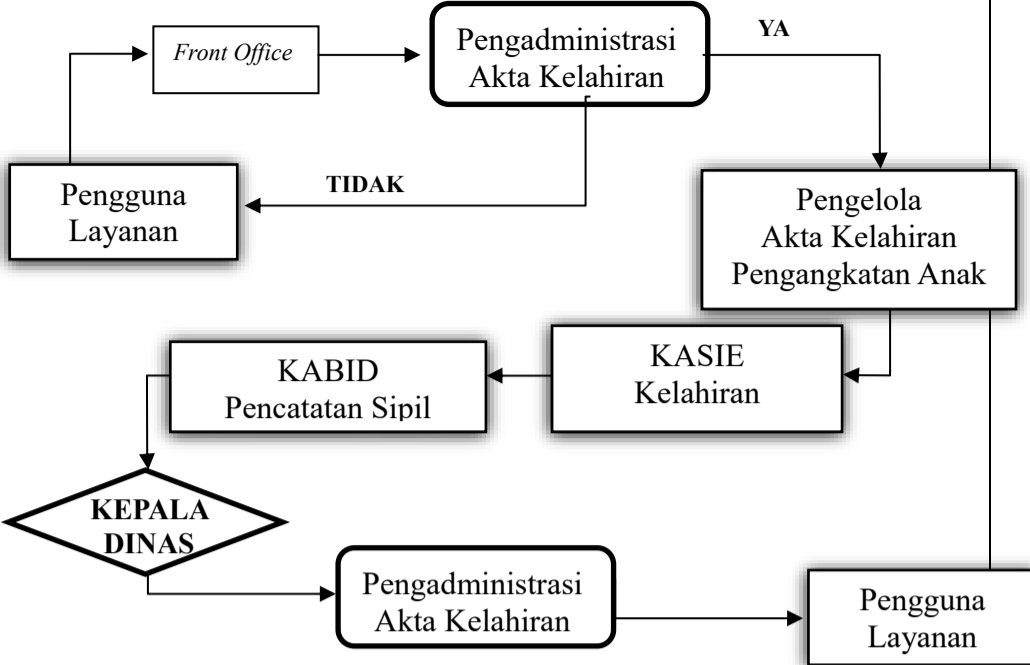
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ambon terbentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kota Ambon Nomor 2 Tahun 2014 tentang Perubahan Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2008, tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Dinas-Dinas Kota Ambon telah diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 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 PENERBITAN AKTA KELAHIRAN PENGANGKATAN ANAK

NO	KOMPENEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none">a. Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukanb. Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publikc. Undang-Undang RI Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publikd. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publike. Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tatacara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipilf. 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 Nasionalg. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahh. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 38 Tahun 2012 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Pelayanan Publiki. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publikj. Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2014 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Dinas-Dinas Kota Ambonk. Peraturan Walikota Ambon Nomor 38 Tahun 2016 tentang Uraian Tugas Jabatan Struktural pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ambon
2	Persyaratan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none">1. Kartu Keluarga Asli2. Foto copy KTP-el Orang Tua3. Foto copy KTP-el 2 (Dua) orang saksi4. Foto copy Akta Perkawinan/Buku Nikah5. Hasil Putusan Pengadilan Pengangkatan Anak

3	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	 <ol style="list-style-type: none"> 1. Front Office mengarahkan Pengguna Layanan untuk mengambil Nomor Antri, diteruskan kepada Pengelola Akta Kelahiran Pengangkatan Anak 2. Pengelola Akta Kelahiran Pengangkatan Anak menerima, melakukan verifikasi dan validasi berkas, jika belum lengkap dikembalikan kepada Pengguna 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 Pengangkatan Anak secara Elektronik, dilanjutkan pencetakan Akta Kelahiran Pengangkatan Anak dan diserahkan langsung Akta Kelahiran kepada Pengguna Layanan (masyarakat)
4	Jangka Waktu Penyelesaian	20 (Dua Puluh) Menit
5	Biaya / Tarif	Tidak ada Biaya / Gratis (0 Rp.)
6	Produk Pelayanan	Penerbitan Akta Kelahiran Pengangkatan Anak
7	Sarana, prasarana, dan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meja Kerja 2. Kursi Kerja 3. Komputer 4. Print 5. UPS 6. Server 7. Wifi 8. Website 9. Kamera Digital 10. Ruang Pelayanan Akta Kelahiran 11. Lapangan Parkir 12. Mobil dan Sepeda Motor Dinas 13. Lemari Arsip 14. Alat Tulis Kantor
8	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. S1 2. Memahami peraturan tentang kependudukan dan pencatatan sipil 3. Mengoperasikan komputer
9	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan oleh atasan langsung 2. Dilakukan oleh bidang pengawasan dan pengendalian 3. Dilakukan oleh inspektorat 4. Dilakukan secara kontinyu

10	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 6. Melalui Sistem Informasi Pelayanan Publik (SIPP) : sipp.menpan.go.id 7. Melalui HP Tim Penanganan Pengaduan
11	Jumlah Pelaksana	1 (Orang) Orang
12	Jumlah pelayanan	Diwujudkan dalam proses pelayanan dan penerbitan Akta Kelahiran yang didukung oleh petugas yang berkompeten di bidang tugasnya dengan perilaku pelayanan yang terampil, cepat, tepat dan santun
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keamanan produk layanan dijamin dengan menggunakan kertas khusus 2. Akta Kelahiran Pengangkatan Anak ditandatangani secara Elektronik (TTE)/Barcode sehingga dijamin keasliannya 3. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan
14	Evaluasi kinerja pelaksana	<p>Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengukuran kinerja pegawai melalui pengisian SKP dan Kartu Kendali Kerja 2. Pengukuran penerapan 14 komponen Standar Pelayanan yang diinginkan sekurang-kurangnya 1 tahun sekali

**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 2024
Tanggal : 08 Januari 2024
Tentang : Standar Pelayanan Publik
Jenis Pelayanan
Akta Perkawinan

A. PENDAHULUAN

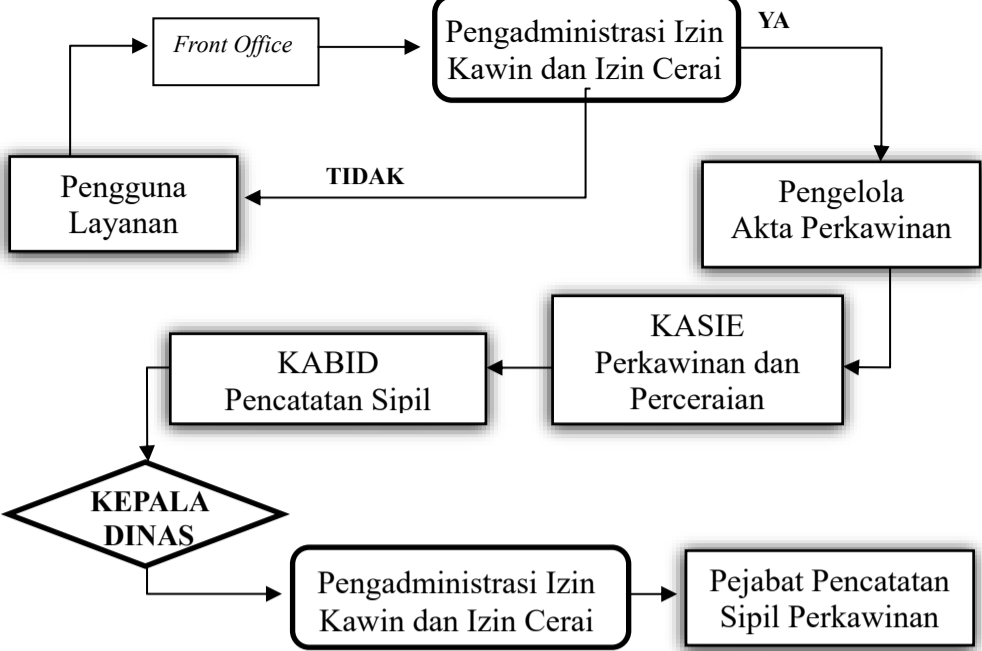
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ambon terbentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kota Ambon Nomor 2 Tahun 2014 tentang Perubahan Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2008, tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Dinas-Dinas Kota Ambon telah diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 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.

STANDAR PELAYANAN PENERBITAN AKTA PERKAWINAN

NO	KOMPENEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none">a. Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukanb. Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publikc. Undang-Undang RI Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publikd. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publike. Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tatacara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipilf. 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 Nasionalg. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahh. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 38 Tahun 2012 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Pelayanan Publiki. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publikj. Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2014 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Dinas-Dinas Kota Ambonk. Peraturan Walikota Ambon Nomor 38 Tahun 2016 tentang Uraian Tugas Jabatan Struktural pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ambon
2	Persyaratan Pelayanan	<ul 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/Negeri4. Foto Gandeng 4 x 6 (berwarna merah) 4 lembar5. Foto copy Akta Kelahiran, Ijazah dan Surat Baptis6. Foto copy Akta Perceraian/Akta Kematian/Surat Nikah Gereja bagi yang pernah menikah7. 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 asal9. Bagi WNA, melampirkan pasport dan keterangan belum pernah menikah dari kedutaan10. Pengisian Formulir Perkawinan dan Formulir Surat Pernyataan Tanggung Jawab Mutlak (SPTJM)

3	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)
4	Jangka Waktu Penyelesaian	20 (Dua Puluh) Menit
5	Biaya / Tarif	Tidak ada Biaya / Gratis (0 Rp.)
6	Produk Pelayanan	Penerbitan Akta Perkawinan
7	Sarana, prasarana, dan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meja Kerja 2. Kursi Kerja 3. Komputer 4. Print 5. UPS 6. Server 7. Wifi 8. Website 9. Kamera Digital 10. Ruang Pelayanan Akta Perkawinan 11. Lapangan Parkir 12. Mobil dan Sepeda Motor Dinas 13. Lemari Arsip 14. Alat Tulis Kantor
8	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. S1 2. SMU

		<ul style="list-style-type: none"> 3. Memahami peraturan tentang kependudukan dan pencatatan sipil 4. Mengoperasikan komputer
9	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan oleh atasan langsung 2. Dilakukan oleh bidang pengawasan dan pengendalian 3. Dilakukan oleh inspektorat 4. Dilakukan secara kontinyu
10	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ul 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 8. Melalui No.HP Tim Penanganan Pengaduan
11	Jumlah Pelaksana	3 (Tiga) Orang
12	Jumlah pelayanan	Diwujudkan dalam proses pelayanan dan penerbitan Akta Perkawinan yang didukung oleh petugas yang berkompeten di bidang tugasnya dengan perilaku pelayanan yang terampil, cepat, tepat dan santun
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> 1. Keamanan produk layanan dijamin dengan menggunakan kertas khusus 2. Akta Perkawinan ditandatangani secara Elektronik (TTE)/Barcode sehingga dijamin keasliannya 3. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan
14	Evaluasi kinerja pelaksana	<p>Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan melalui :</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Pengukuran kinerja pegawai melalui pengisian SKP dan Kartu Kendali Kerja 2. Pengukuran penerapan 14 komponen Standar Pelayanan yang diinginkan sekurang-kurangnya 1 tahun sekali

**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 2024
Tanggal : 08 Januari 2024
Tentang : Standar Pelayanan Publik
Jenis Pelayanan
Akta Perceraian

A. PENDAHULUAN

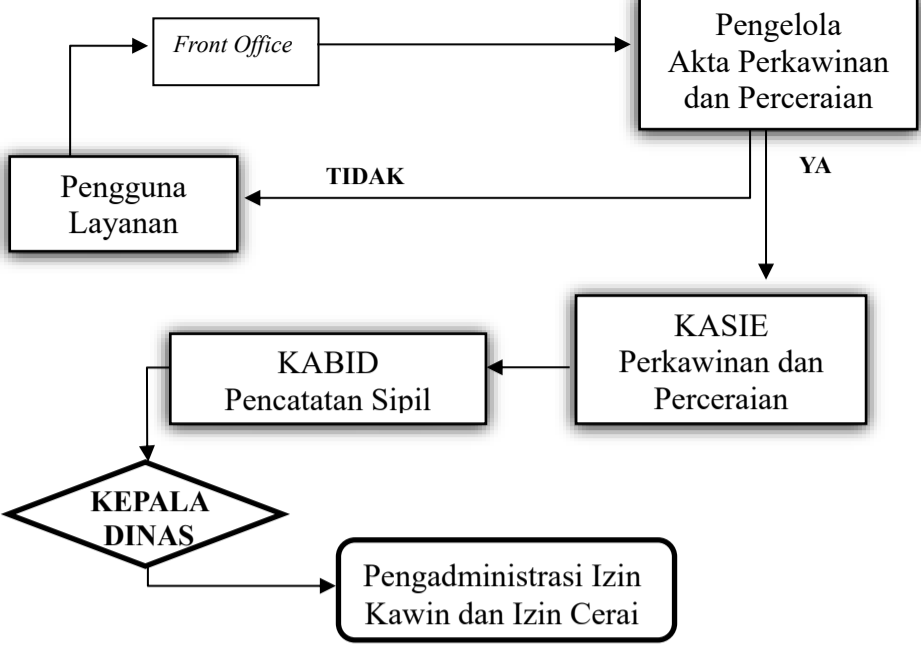
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ambon terbentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kota Ambon Nomor 2 Tahun 2014 tentang Perubahan Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2008, tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Dinas-Dinas Kota Ambon telah diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 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	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none">a. Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukanb. Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publikc. Undang-Undang RI Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publikd. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publike. Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tatacara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipilf. 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 Nasionalg. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahh. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 38 Tahun 2012 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Pelayanan Publiki. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publikj. Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2014 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Dinas-Dinas Kota Ambonk. Peraturan Walikota Ambon Nomor 38 Tahun 2016 tentang Uraian Tugas Jabatan Struktural pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ambon
2	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Foto copy Kartu Keluarga (KK)2. Foto copy Kutipan Akta Perkawinan3. Foto copy Kartu Tanda Penduduk (KTP)4. Penetapan/Vonis perceraian (Asli) dari Kantor Pengadilan yang telah mempunyai kekuatan Hukum Tetap

3	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	 <pre> graph TD FO[Front Office] --> Manager[Pengelola Akta Perkawinan dan Perceraian] Manager -- TIDAK --> User[Pengguna Layanan] Manager -- YA --> Clerk[KASIE Perkawinan dan Perceraian] Clerk --> Head[KABID Pencatatan Sipil] Head --> District{KEPALA DINAS} District --> Admin[Pengadministrasi Izin Kawin dan Izin Cerai] Admin --> User </pre> <ol style="list-style-type: none"> 1. Front Office mengarahkan Pengguna 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 Pengguna 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 Pengguna Layanan (Masyarakat)
4	Jangka Waktu Penyelesaian	15 (Lima Belas) Menit
5	Biaya / Tarif	Tidak ada Biaya / Gratis (0 Rp.)
6	Produk Pelayanan	Penerbitan Akta Perceraian
7	Sarana, prasarana, dan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meja Kerja 2. Kursi Kerja 3. Komputer 4. Print 5. UPS 6. Server 7. Wifi 8. Ruang Pelayanan Akta 9. Lapangan Parkir 10. Mobil dan Sepeda Motor Dinas 11. Lemari Arsip 12. Alat Tulis Kantor
8	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. SMU 2. Memahami peraturan tentang kependudukan dan pencatatan sipil 3. Mengoperasikan komputer
9	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan oleh atasan langsung 2. Dilakukan oleh bidang pengawasan dan pengendalian 3. Dilakukan oleh inspektorat 4. Dilakukan secara kontinyu
10	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

		<p>5. Melalui Email pengaduan : capil3567@gmail.com</p> <p>6. Melalui akun sosial media (Facebook dan Instagram) : Disduk Capil Ambon</p> <p>7. Melalui Sistem Informasi Pelayanan Publik (SIPP) : sipp.menpan.go.id</p> <p>8. Melalui No.HP Tim Penanganan Pengaduan</p>
11	Jumlah Pelaksana	2 (Dua) Orang
12	Jumlah pelayanan	Diwujudkan dalam proses pelayanan dan penerbitan Akta Perceraian yang didukung oleh petugas yang berkompeten di bidang tugasnya dengan perilaku pelayanan yang terampil, cepat, tepat dan santun
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<p>1. Keamanan produk layanan dijamin dengan menggunakan kertas khusus</p> <p>2. Akta Perceraian ditandatangani secara Elektronik (TTE)/Barcode sehingga dijamin keasliannya</p> <p>3. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan</p>
14	Evaluasi kinerja pelaksana	<p>Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan melalui :</p> <p>1. Pengukuran kinerja pegawai melalui pengisian SKP dan Kartu Kendali Kerja</p> <p>2. Pengukuran penerapan 14 komponen Standar Pelayanan yang diinginkan sekurang-kurangnya 1 tahun sekali</p>

**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 2024
Tanggal : 08 Januari 2024
Tentang : Standar Pelayanan Publik
Jenis Pelayanan Penerbitan
Akta Kematian

A. PENDAHULUAN

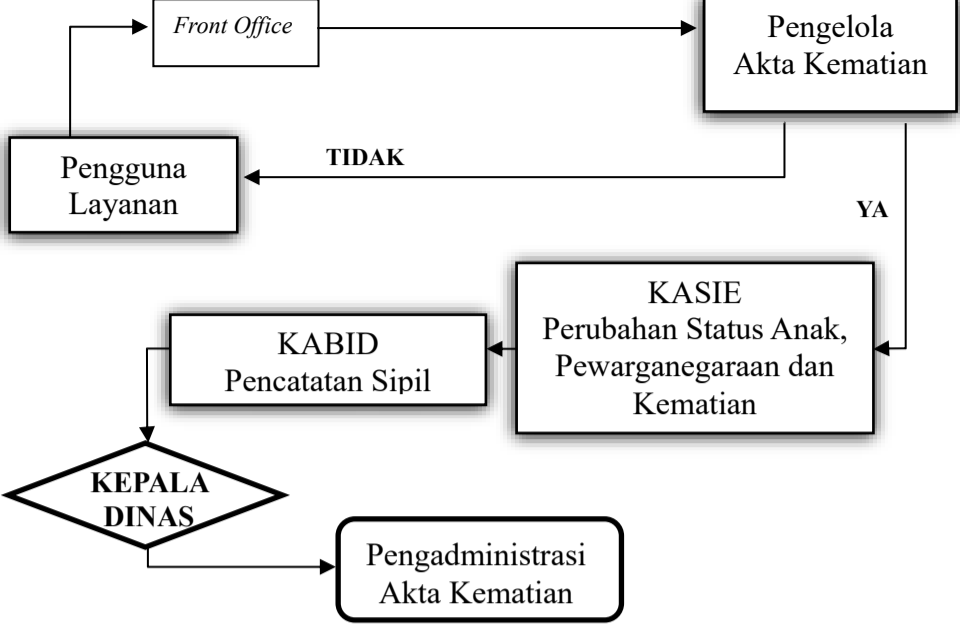
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ambon terbentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kota Ambon Nomor 2 Tahun 2014 tentang Perubahan Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2008, tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Dinas-Dinas Kota Ambon telah diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 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.

STANDAR PELAYANAN PENERBITAN AKTA KEMATIAN

NO	KOMPENEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none">a. Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukanb. Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publikc. Undang-Undang RI Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publikd. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publike. Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tatacara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipilf. 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 Nasionalg. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahh. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 38 Tahun 2012 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Pelayanan Publiki. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publikj. Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2014 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Dinas-Dinas Kota Ambonk. Peraturan Walikota Ambon Nomor 38 Tahun 2016 tentang Uraian Tugas Jabatan Struktural pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ambon
2	Persyaratan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none">1. Kartu Keluarga (KK)2. Foto copy KTP-el yang meninggal (Alm)3. Foto copy KTP Pelapor/Ahli Waris4. Foto copy KTP-el 2 (Dua) Orang Saksi5. Foto copy Akta Kelahiran/Ijazah/Surat Baptis bagi yang belum pernah menikah dan atau Akta Perkawinan bagi yang sudah menikah6. Keterangan Kematian dari Rumah Sakit/Lurah/Desa

3	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	 <pre> graph TD FO[Front Office] --> PL[Pegguna Layanan] PL --> 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 --> PAK2[Pengadministrasi Akta Kematian] </pre> <ol style="list-style-type: none"> 1. Front Office mengarahkan Pengguna 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 Pengguna 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.
4	Jangka Waktu Penyelesaian	20 (Dua Puluh) Menit
5	Biaya / Tarif	Tidak ada Biaya / Gratis (0 Rp.)
6	Produk Pelayanan	Penerbitan Akta Kematian
7	Sarana, prasarana, dan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meja Kerja 2. Kursi Kerja 3. Komputer 4. Print 5. UPS 6. Server 7. Wifi 8. Ruang Pelayanan Akta 9. Lapangan Parkir 10. Mobil dan Sepeda Motor Dinas 11. Lemari Arsip 12. Alat Tulis Kantor
8	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. S1 2. D3 3. Memahami peraturan tentang kependudukan dan pencatatan sipil 4. Mengoperasikan komputer
9	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan oleh atasan langsung 2. Dilakukan oleh bidang pengawasan dan pengendalian 3. Dilakukan oleh inspektorat 4. Dilakukan secara kontinyu

10	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 8. Melalui No.HP Tim Penanganan Pengaduan
11	Jumlah Pelaksana	2 (Dua) Orang
12	Jumlah pelayanan	Diwujudkan dalam proses pelayanan dan penerbitan Akta Kematian yang didukung oleh petugas yang berkompeten di bidang tugasnya dengan perilaku pelayanan yang terampil, cepat, tepat dan santun
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keamanan produk layanan dijamin dengan menggunakan kertas khusus 2. Akta Kematian ditandatangani secara Elektronik (TTE)/Barcode sehingga dijamin keasliannya 3. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan
14	Evaluasi kinerja pelaksana	<p>Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengukuran kinerja pegawai melalui pengisian SKP dan Kartu Kendali Kerja 2. Pengukuran penerapan 14 komponen Standar Pelayanan yang diinginkan sekurang-kurangnya 1 tahun sekali

**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 2024
Tanggal : 08 Januari 2024
Tentang : Standar Pelayanan Publik
Jenis Pelayanan
Keterangan Rekomendasi Nikah

A. PENDAHULUAN

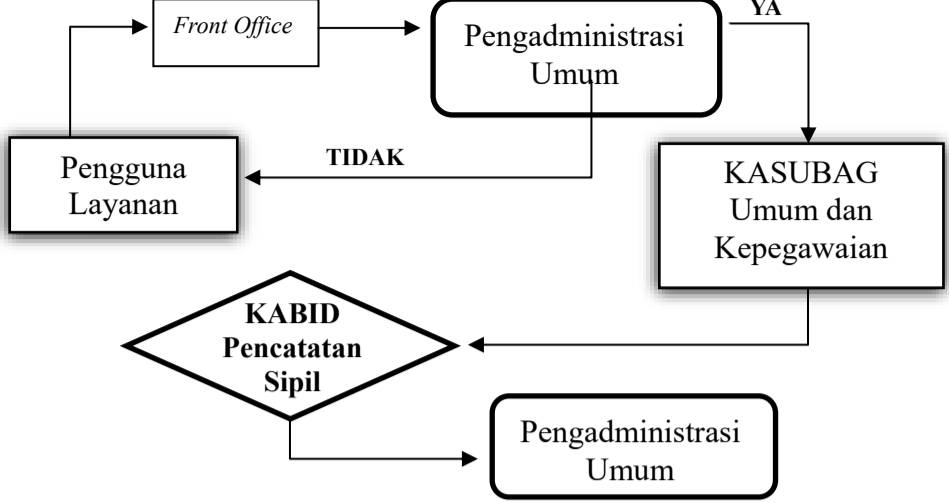
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ambon terbentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kota Ambon Nomor 2 Tahun 2014 tentang Perubahan Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2008, tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Dinas-Dinas Kota Ambon telah diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 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 REKOMENDASI NIKAH

NO	KOMPENEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none">a. Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukanb. Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publikc. Undang-Undang RI Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publikd. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publike. Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tatacara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipilf. 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 Nasionalg. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahh. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 38 Tahun 2012 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Pelayanan Publiki. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publikj. Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2014 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Dinas-Dinas Kota Ambonk. Peraturan Walikota Ambon Nomor 38 Tahun 2016 tentang Uraian Tugas Jabatan Struktural pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ambon
2	Persyaratan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none">1. Foto copy Kartu Keluarga (KK)2. Foto copy KTP-el (Salah satu calon mempelai harus berdomisili di daerah yang akan dicatatkan perkawinannya)3. Foto copy Akta Kelahiran4. Surat Keterangan Belum Pernah Menikah dari Lurah/Kepala Desa

3	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	 <pre> graph TD FO[Front Office] --> PU1[Pengadministrasi Umum] PU1 -- TIDAK --> PL[Pengguna Layanan] PU1 -- YA --> KASUBAG[KASUBAG Umum dan Kepegawaian] KASUBAG --> KABID{KABID Pencatatan Sipil} KABID --> PU2[Pengadministrasi Umum] PU2 --> PL </pre> <ol style="list-style-type: none"> 1. Front Office mengarahkan Pengguna Layanan, diteruskan kepada Pengadministrasi Umum 2. Pengadministrasi Umum menerima, memeriksa berkas Surat Keterangan Mutasi Nikah, jika belum lengkap dikembalikan kepada Pengguna Layanan (masyarakat) jika sudah lengkap, diketik konsep Surat Keterangan Rekomendasi Nikah, diteruskan kepada Kasubag Umum dan Kepegawaian 3. Kasubag Umum dan Kepegawaian memeriksa konsep Surat Keterangan Rekomendasi Nikah, memberikan paraf koordinasi, diteruskan kepada Kabid Pencatatan Sipil 4. Kabid Pencatatan Sipil mengoreksi dan memberikan paraf persetujuan, diteruskan kepada Kepala Dinas 5. Kepala Dinas menandatangani Surat Keterangan Rekomendasi Nikah, diteruskan kepada Pengadministrasi Umum 6. Pengadministrasi Umum membubuhi stempel dinas dan menyerahkan secara langsung Surat Keterangan Rekomendasi Nikah kepada Pengguna Layanan (Masyarakat)
4	Jangka Waktu Penyelesaian	15 (Lima Belas) Menit
5	Biaya / Tarif	Tidak ada Biaya / Gratis (0 Rp.)
6	Produk Pelayanan	Surat Keterangan Rekomendasi Nikah
7	Sarana, prasarana, dan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meja Kerja 2. Kursi Kerja 3. Komputer 4. Print 5. UPS 6. Server 7. Wifi 8. Ruang Pelayanan 9. Lapangan Parkir 10. Mobil dan Sepeda Motor Dinas 11. Lemari Arsip 12. Alat Tulis Kantor
8	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. S1 2. Memahami peraturan tentang kependudukan dan pencatatan sipil 3. Mengoperasikan komputer
9	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan oleh atasan langsung 2. Dilakukan oleh bidang pengawasan dan pengendalian 3. Dilakukan oleh inspektorat 4. Dilakukan secara kontinyu
10	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

		9. Melalui Sistem Informasi Pelayanan Publik (SIPP) : sipp.menpan.go.id 10. Melalui No.HP Tim Penanganan Pengaduan
11	Jumlah Pelaksana	1 (Satu) Orang
12	Jumlah pelayanan	Diwujudkan dalam proses pelayanan dan penerbitan Surat Keterangan Belum Pernah Menikah/ Mutasi Nikah yang didukung oleh petugas yang berkompeten di bidang tugasnya dengan perilaku pelayanan yang terampil, cepat, tepat dan santun
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Keamanan produk layanan dijamin dengan menggunakan kertas khusus 2. Surat Keterangan Rekomendasi Nikah dibubuhi paraf dan tandatangan serta cap basah sehingga dijamin keasliannya 3. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan
14	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan melalui : 1. Pengukuran kinerja pegawai melalui pengisian SKP dan Kartu Kendali Kerja 2. Pengukuran penerapan 14 komponen Standar Pelayanan yang diinginkan sekurang-kurangnya 1 tahun sekali

**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 2024
Tanggal : 08 Januari 2024
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.

STANDAR PELAYANAN PENGESAHAN DOKUMEN KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

NO	KOMPENEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> 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
2	Persyaratan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> 1. Foto copy Dokumen Pencatatan Sipil disertai aslinya : Akta Kelahiran, Akta Perkawinan, Akta Perceraian, Akta Kematian 2. Foto copy Dokumen Kependudukan, disertai aslinya : Kartu Keluarga (KK) dan KTP-e 3. Dokumen Pencatatan Sipil dan Dokumen Kependudukan yang sudah tangani secara Elektronik (TTE)/Barcode tidak lagi dilegalisir
3	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	<div style="text-align: center;"> <pre> graph TD FO[Front Office] --> PU1[Pengadministrasi Umum] PU1 -- TIDAK --> PL[Pegguna Layanan] PU1 -- YA --> KASUBAG[KASUBAG Umum dan Kepegawaian] KASUBAG --> PK[Pejabat Penandatanganan Pengesahan (Sekretaris Kabid)] PK --> PU2[Pengadministrasi Umum] </pre> </div> <ul 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

		<p>4. Penandatanganan/ Pengesahan Dokumen Kependudukan dan Pencatatan Sipil</p> <p>5. 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</p> <p>6. Pengadministrasi Umum membubuhi stempel dinas dan menyerahkan langsung dokumen yang sudah disahkan kepada Pengguna Layanan (Masyarakat)</p>
4	Jangka Waktu Penyelesaian	15 (Lima Belas) Menit
5	Biaya / Tarif	Tidak ada Biaya / Gratis (0 Rp.)
6	Produk Pelayanan	Pengesahan Dokumen Kependudukan dan Pencatatan Sipil
7	Sarana, prasarana, dan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meja Kerja 2. Kursi Kerja 3. Komputer 4. Print 5. UPS 6. Server 7. Wifi 8. Ruang Pelayanan 9. Lapangan Parkir 10. Mobil dan Sepeda Motor Dinas 11. Lemari Arsip 12. Alat Tulis Kantor
8	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. D3 2. D1 3. Memahami peraturan tentang kependudukan dan pencatatan sipil 4. Mengoperasikan komputer
9	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan oleh atasan langsung 2. Dilakukan oleh bidang pengawasan dan pengendalian 3. Dilakukan oleh inspektorat 4. Dilakukan secara kontinyu
10	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 8. Melalui No.HP Tim Penanganan Pengaduan
11	Jumlah Pelaksana	2 (Satu) Orang
12	Jumlah pelayanan	Diwujudkan dalam proses pelayanan dan penerbitan Pengesahan Dokumen Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang didukung oleh petugas yang berkompeten di bidang tugasnya dengan perilaku pelayanan yang terampil, cepat, tepat dan santun
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keamanan produk layanan dijamin dengan menggunakan kertas khusus 2. Dokumen Kependudukan dan Dokumen Pencatatan Sipil dibubuhi paraf dan tandatangan serta cap basah sehingga dijamin keasliannya 3. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan
14	Evaluasi kinerja pelaksana	<p>Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengukuran kinerja pegawai melalui pengisian SKP dan Kartu Kendali Kerja 2. Pengukuran penerapan 14 komponen Standar Pelayanan yang diinginkan sekurang-kurangnya 1 tahun sekali

**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 2024
Tanggal : 08 Januari 2024
Tentang : Standar Pelayanan Publik
Jenis Pelayanan 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	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none">a. Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukanb. Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publikc. Undang-Undang RI Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publikd. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publike. Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tatacara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipilf. 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 Nasionalg. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahh. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 38 Tahun 2012 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Pelayanan Publiki. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publikj. Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2014 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Dinas-Dinas Kota Ambonk. Peraturan Walikota Ambon Nomor 38 Tahun 2016 tentang Uraian Tugas Jabatan Struktural pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ambon
2	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Foto copy Akta Kematian2. Foto copy Kartu Keluarga (KK)3. Foto copy KTP-el (almarhum/almarhumah)4. Foto copy KTP-el Ahli Waris5. 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

3	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	 <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> <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, Pewarganegaraan 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)
4	Jangka Waktu Penyelesaian	15 (Lima Belas) Menit
5	Biaya / Tarif	Tidak ada Biaya / Gratis (0 Rp.)
6	Produk Pelayanan	Santunan Uang Duka
7	Sarana, prasarana, dan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meja Kerja 2. Kursi Kerja 3. Komputer 4. Print 5. UPS 6. Server 7. Wifi 8. Ruang Pelayanan 9. Lapangan Parkir 10. Mobil dan Sepeda Motor Dinas 11. Lemari Arsip 12. Alat Tulis Kantor
8	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. SMU 2. S1 3. Memahami peraturan tentang kependudukan dan pencatatan sipil 4. Mengoperasikan komputer
9	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan oleh atasan langsung 2. Dilakukan oleh bidang pengawasan dan pengendalian 3. Dilakukan oleh inspektorat 4. Dilakukan secara kontinyu
10	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 8. Melalui No.HP Tim Penanganan Pengaduan
11	Jumlah Pelaksana	2 (Dua) Orang

12	Jumlah pelayanan	Diwujudkan dalam proses pelayanan pembayaran Uang Santunan Duka yang didukung oleh petugas yang berkompeten di bidang tugasnya dengan perilaku pelayanan yang terampil, cepat, tepat dan santun
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keamanan pembayaran uang santunan duka dengan data yang tepat dan terjamin dan diperuntukan bagi masyarakat yang berhak menerima uang duka 2. Pemberian uang santunan duka sudah melalui proses pembuatan akta kematian, pamarafan persetujuan pemberian uang duka 3. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan
14	Evaluasi kinerja pelaksana	<p>Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengukuran kinerja pegawai melalui pengisian SKP dan Kartu Kendali Kerja 2. Pengukuran penerapan 14 komponen Standar Pelayanan yang diinginkan sekurang-kurangnya 1 tahun sekali

**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 2024
Tanggal : 08 Januari 2024
Tentang : Standar Pelayanan Publik
Jenis Pelayanan Identitas Kependudukan
Digital (IKD)

B. 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 Pendaftaran Penduduk 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 IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL (IKD)

NO	KOMPENEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> 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
2	Persyaratan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> 1. Smartphone 2. Nomor Hp & Email 3. KTP el Asli
3	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	<div style="text-align: center;"> <pre> graph TD A[Pegguna Layanan] --> B[Front Office] B --> C[Petugas Verifikasi IKD] C -- YA --> D[Pengelola SIAK] C -- TIDAK --> A </pre> </div> <ul style="list-style-type: none"> 1. Front Office mengarahkan Pengguna Layanan untuk mengambil Nomor Antri, diteruskan kepada Petugas Verifikasi IKD 2. Petugas Verifikasi IKD melakukan penginstalan Aplikasi IKD melalui playstore atau Appstore kemudian membantu masyarakat melakukan pendaftaran IKD 3. Petugas Verifikasi IKD mengarahkan masyarakat kepada Pengelola SIAK untuk memindai QR Code pada aplikasi pelayanan Dinas.
4	Jangka Waktu Penyelesaian	15 (Lima Belas) Menit
5	Biaya / Tarif	Tidak ada Biaya / Gratis (0 Rp.)
6	Produk Pelayanan	IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL (IKD)
7	Sarana, prasarana, dan	<ul style="list-style-type: none"> 1. Smartphone 2. Meja Kerja 3. Komputer

		<ol style="list-style-type: none"> 4. Kursi Kerja 5. Print 6. UPS 7. Server 8. Wifi 9. Website 10. Kamera Digital 11. Ruang Pelayanan IKD 12. Lapangan Parkir 13. Mobil dan Sepeda Motor Dinas 14. Lemari Arsip 15. Alat Tulis Kantor
8	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. S1 : 5 orang 2. D3 : 1 orang 3. Menguasai peraturan tentang Pendaftaran Penduduk 4. Dapat mengoperasikan Smartphone
9	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan oleh atasan langsung 2. Dilakukan oleh bidang PIAK dan Pemanfaatan Data 3. Dilakukan secara kontinyu
10	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 8. Melalui No.HP Tim Penanganan Pengaduan
11	Jumlah Pelaksana	6 (Enam) Orang
12	Jumlah pelayanan	Diwujudkan dalam proses pelayanan dan penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-e) yang didukung oleh petugas yang berkompeten di bidang tugasnya dengan perilaku pelayanan yang terampil, cepat, tepat dan santun
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1.Keamanan produk layanan dijamin dengan menggunakan pemindaian QR Code untuk aktivasi. 2. Identitas Kependudukan Digital (IKD) memiliki ciri tertentu yaitu permintaan PIN untuk menjaga keamanan. 3.Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan
14	Evaluasi kinerja pelaksana	<p>Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.Pengukuran kinerja pegawai melalui pengisian SKP dan Lembaran Kinerja Pegawai 2.Pengukuran penerapan 14 komponen Standar Pelayanan yang diinginkan sekurang-kurangnya 1 tahun sekali

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



(HANNY MEILA SECONOVA TAMTELAHITU, SH.MH)

