



PEMERINTAH KABUPATEN KARO
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
JLN. VETERAN NO.22 TELP.0628 (20281)
KABANJAHE

KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN KARO

NOMOR : 470/ 39 /DK/2022

TENTANG

PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KARO

- Menimbang : a. bahwa dalam upaya meningkatkan dan menjamin mutu pelayanan kepada masyarakat dan terwujudnya penyelenggaraan pelayanan prima, perlu adanya Standar Pelayanan Publik;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo tentang Standar Pelayanan;
- Mengingat : 1. Undang-undang Nomor 7 Drt Tahun 1956 tentang Pembentukan Daerah Otonom Kabupaten-Kabupaten dalam Lingkungan Daerah Propinsi Sumatera Utara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1956 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1092);
2. Undang-undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Tahun 2004 Nomor 126. Tambahan Lembaran Negara Nomor 4438);
3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 124 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4674) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;
4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 58 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 140, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4578);
5. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 80, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4736) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 102 Tahun 2012 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-Undang 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 265, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5373);

2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2019 tentang Inovasi Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 206, tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6123);
3. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk;
4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 13 Tahun 2006 tentang Pedoman Pengelolaan Keuangan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 21 Tahun 2011 tentang perubahan Kedua Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 13 Tahun 2006 tentang Pedoman Pengelolaan Keuangan Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 310);
5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2010 tentang Formulir dan Buku yang digunakan dalam Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;
6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 102 Tahun 2016 tentang petunjuk teknis penggunaan Dana Alokasi Khusus Non Fisik Dana Pelayanan Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 119 Tahun 2018 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Dalam Negeri Nomor 102 Tahun 2016 tentang Petunjuk Teknis Penggunaan Dana Alokasi Khusus Nonfisik Dana Pelayanan Administrasi Kependudukan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1792);
7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Daring;
8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 109 Tahun 2019 Tentang Formulir Surat Kuasa dalam Pelayanan Adminduk bagi Penduduk atau WNI yang Berada di Luar Negeri/Tidak Mampu Urus Sendiri;
9. Peraturan Daerah Kabupaten Karo Nomor 05 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Karo (Lembaran Daerah Kabupaten Karo Tahun 2016 Nomor 05, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Karo Nomor 03);
10. Peraturan Daerah Kabupaten Karo Nomor 01 Tahun 2019 tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Karo Tahun Anggaran 2019 (Lembaran Daerah Kabupaten Karo Tahun 2019 Nomor 01);
11. Peraturan Daerah Kabupaten Karo Nomor 01 Tahun 2022 tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Tahun Anggaran 2022 (Lembaran Daerah Kabupaten Karo Tahun 2022 Nomor 01, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Karo Nomor 01);

12. Peraturan Bupati Karo Nomor 35 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Perangkat Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Bupati Nomor 04 Tahun 2017 tentang Perubahan atas Peraturan Bupati Karo Nomor 35 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Perangkat Daerah (Berita Daerah Kabupaten Karo Tahun 2017 Nomor 04);
13. Peraturan Bupati Karo Nomor 30 Tahun 2019 Tentang Gerakan Satu Instansi Pemerintah Satu Inovasi Setiap Tahun (Berita Daerah Kabupaten Karo Tahun 2019 Nomor 30);
14. Peraturan Bupati Karo Nomor 01 Tahun 2022 tentang Penjabaran Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Tahun Anggaran 2022 (Berita Daerah Kabupaten Karo Tahun 2022 Nomor 01) Sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Bupati Karo Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perubahan kedua atas Peraturan Bupati Karo Nomor 01 Tahun 2022 tentang Penjabaran Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Tahun Anggaran 2022 (Berita Daerah Kabupaten Karo Tahun 2022 Nomor 27);

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan :
KESATU : Menetapkan Standar Pelayanan Publik dengan jenis pelayanan sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari keputusan ini;
- KEDUA : Jenis Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU adalah:
1. Penerbitan Kartu Keluarga;
 2. Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-El) ;
 3. Penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA);
 4. Surat Keterangan Pindah WNI;
 5. Pencatatan Penerbitan Akta Perkawinan;
 6. Pencatatan dan Penerbitan Surat Keterangan Pembatalan Perkawinan;
 7. Pencatatan dan Penerbitan Kutipan Akta Perceraian;
 8. Pencatatan dan Penerbitan Surat Keterangan Akta Perceraian;
 9. Pencatatan dan Penerbitan Kutipan Akta Kelahiran;
 10. Pencatatan dan Penerbitan Kutipan Akta Kematian;
 11. Pencatatan Pengangkatan Anak Di Wilayah Indonesia;
 12. Pencatatan dan Penerbitan Kutipan Akta Pengakuan Anak;
 13. Pencatatan dan Penerbitan Kutipan Akta Pengesahan Anak;
 14. Pencatatan Perubahan Nama;
 15. Pembetulan Akta Pencatatan Sipil;
 16. Pencatatan Perubahan Status Kewarganegaraan;
 17. Penerbitan Dokumen Inovasi
 18. Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Daring/*Online*.

KETIGA...

KETIGA

: Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Kabanjahe
Pada Tanggal : 03 JANUARI 2022

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN KARO,



SUSY ISWARA BANGUN
PEMBINA UTAMA MUDA
NIP. 19660505 199303 2 003

**KEPUTUSAN KEPALA DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENDATANGAN
SIPIL KABUPATEN KARO
NOMOR 470/39/DK/2022
TANGGAL 03 JANUARI 2022
TENTANG PENETAPAN STANDAR
PELAYANAN PUBLIK**

PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK

1. PENERBITAN KARTU KELUARGA (KK)

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

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	(1) Penerbitan KK baru, dilakukan setelah memenuhi persyaratan sebagai berikut : a. Mengisi formulir isian KK (F1.01) yang ditandatangani oleh Kepala Keluarga dan Kepala Dinas Dukcapil; b. Potokopi KTP Elektronik; c. Potokopi Kutipan Akta Perkawinan/Akta Perceraian/Buku Nikah, SPTJM Perkawinan/Perceraian Belum Tercatat bagi yang melampirkan Surat Keterangan Gereja yang ditandatangani oleh Pendeta/Pastor; d. Potokopi Kutipan Akta Kelahiran; e. Surat keterangan pindah/surat keterangan pindah datang bagi penduduk yang pindah/datang dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia; f. Surat keterangan datang dari luar negeri yang diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil bagi WNI yang datang dari luar negeri karena pindah; g. Potokopi ijin tinggal tetap bagi Orang Asing. (2) Perubahan KK karena perubahan anggota keluarga dalam KK bagi penduduk yang mengalami kelahiran dilakukan setelah memenuhi syarat berupa : a. Asli KK lama; b. Mengisi formulir isian KK (F1.01) yang ditandatangani oleh Kepala Keluarga dan Kepala Dinas Dukcapil; c. Potokopi Kutipan Akta Kelahiran/ Surat Keterangan Lahir dari Bidan atau Rumah Sakit. (3) Perubahan KK karena perubahan elemen data kependudukan (perubahan status perkawinan, perubahan nama, pekerjaan, agama, dan lain-lain) bagi penduduk WNI, wajib dilakukan perubahan setelah memenuhi syarat sebagai berikut : a. Asli KK lama; b. Mengisi formulir isian perubahan elemen data (F1.06) yang ditandatangani oleh Pelapor; c. Potokopi Kutipan Akta Perkawinan/Buku Nikah; d. Potokopi Kutipan Akta Perceraian/Putusan Penetapan Pengadilan tentang perceraian; e. Potokopi Kutipan Akta Kematian/Surat Keterangan

		Meninggal dunia dari Kepala Desa/Lurah/Rumah Sakit; f. Potokopi Kutipan Akta Kelahiran yang berdasarkan Penetapan Pengadilan (Catatan Pinggir); g. Potokopi putusan perubahan agama dari lembaga yang berwenang; h. Potokopi dokumen pendukung lainnya. (4) Perubahan KK karena penambahan anggota bagi Orang asing yang memiliki ijin tinggal tetap untuk menumpang KK WNI atau Orang Asing : a. KK lama atau KK yang ditumpangi; b. mengisi formulir isian KK yang ditandatangani oleh Kepala Keluarga; c. Potokopi Pasport; d. Potokopi Ijin Tinggal Tetap; e. Surat Keterangan Lapor Diri dari Lurah/Kepala Desa. (5) Perubahan KK karena pengurangan anggota keluarga dalam KK bagi WNI dan Orang Asing : a. Asli KK lama; b. Potokopi Kutipan Akta Kematian atau; c. Surat keterangan pindah bagi penduduk WNI dan WNA yang pindah dalam wilayah Kesatuan Negara Republik Indonesia. (6) Penerbitan KK karena hilang atau rusak bagi penduduk WNI dan Orang Asing : a. Surat keterangan hilang dari Kepolisian dan foto copy KK yang lama; b. KK yang rusak; c. Potokopi Dokumen Kependudukan dari salah satu anggota keluarga; d. Potokopi dokumen keimigrasian bagi orang asing.
2.	Prosedur	a. Pemohon mengisi Formulir isian KK yang ditandatangani oleh Kepala Keluarga; b. Petugas Loker menerima dan memverifikasi berkas persyaratan yang diajukan oleh pemohon; c. Kepala seksi dan Kepala Bidang memeriksa dan memverifikasi berkas; d. Operator memasukkan data ke SIAK Terpusat e. Kepala Seksi mengajukan Tandatangan Elektronik (TTE) ke Kepala Dinas melalui SIAK Terpusat f. Kepala Dinas menerima permintaan Tandatangan Elektronik (TTE). g. Operator mencetak dokumen dan diserahkan ditandatangani oleh Kepala Instansi Pelaksana untuk diserahkan pada pemohon oleh petugas loket.
3.	Waktu Pelayanan Jam Pelayanan	2 (Dua) hari kerja.
4.	Biaya/Tarif	Gratis
5.	Prodak Pelayanan	Kartu Keluarga (KK)
6.	Pengaduan, Saran dan masukan	1. Kotak saran 2. E-Lapor 3. Email : disdukcapilkaro@gmail.com 4. Form Survei Indeks Kepuasan Masyarakat 5. Telepon (0628)20281

		Mekanisme penanganan pengaduan saran dan masukan dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut : 1. Cek di tempat; 2. Koordinasi internal; 3. Koordinasi eksternal; 4. Tindak lanjut dan solusi permasalahan.
7.	Waktu Pelayanan	a. Senin – Kamis : 08.00 – 16.30 WIB; b. Jum'at : 08.00 – 17.00 WIB; c. Hari Sabtu, Minggu dan Hari Besar Nasional Libur.

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan diinternal organisasi (*Manufacturing*)

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang administrasi Kependudukan; b. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006; c. Keputusan Presiden RI Nomor 88 Tahun 2004 tentang Pengelolaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan; d. Peraturan Menteri Dalam Negeri No.28 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Daerah; e. Peraturan Presiden RI Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk; f. Permendagri Republik Indonesia Nomor 109 Tahun 2019 Tentang Formulir dan Buku yang digunakan dalam Administrasi Kependudukan;
2	Sarana dan Prasarana	Komputer, Printer, Kertas HVS, Kertas A4 80gr, Server, Jaringan SIAK Terpusat
3	Komponen Pelaksanaan	a. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi; b. Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif; c. Disiplin dan taat waktu pelayanan;
4	Pengawas Internal	Berjenjang mulai dari Kepala Seksi Bidang Pendaftaran Penduduk, Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Kepala Dinas
5	Jumlah Pelaksana	1. Operator SIAK 6 Orang; 2. Petugas Administrasi di Dinas 3 Orang; 3. Petugas Loker 7 Orang.
6	Jaminan Pelayanan	1. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP); 2. Adanya Kode Etik Pegawai;

		3. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Apabila Kartu Keluarga (KK) sudah jadi namun belum diambil, akan disimpan terlebih dahulu sampai pemohon mengambilnya.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait program kegiatan dan pelayanan; 2. Melalui Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

2. PENERBITAN KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK (KTP-EL)

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

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	(1) Persyaratan penerbitan KTP Elektronik baru adalah sebagai berikut : a. Penduduk WNI dan Orang Asing dengan ijin tinggal tetap yang sudah berusia 17 tahun atau belum berusia 17 tahun tetapi sudah kawin/nikah atau sudah pernah kawin/nikah; b. Telah melaksanakan perekaman KTP Elektronik di tempat-tempat pelayanan perekaman; c. Surat keterangan telah melakukan perekaman KTP Elektronik dan membawa potokopi KK terbaru; (2) Persyaratan penerbitan KTP Elektronik luar domisili adalah sebagai berikut : a. Penduduk WNI dan Orang Asing dengan ijin tinggal tetap yang sudah berusia 17 tahun atau belum berusia 17 tahun tetapi sudah kawin/nikah atau sudah pernah kawin/nikah; b. Telah melaksanakan perekaman KTP Elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil daerah asal penduduk; c. Surat keterangan telah melakukan perekaman KTP Elektronik dan membawa potokopi KK terbaru; (3) Persyaratan penerbitan KTP Elektronik karena hilang atau rusak bagi WNI dan Orang Asing yang memiliki ijin tinggal tetap adalah sebagai berikut : a. Surat keterangan kehilangan dari Kepolisian; b. KTP Elektronik yang rusak; c. Potokopi KK; d. Potokopi paspor dan Ijin Tinggal Tetap. (4) Persyaratan penerbitan KTP Elektronik karena pindah datang bagi penduduk WNI dan Orang Asing dengan ijin tinggal tetap adalah sebagai berikut : a. Surat Keterangan Pindah WNI dan WNA/Keterangan Pindah Datang; b. Surat keterangan datang dari luar negeri bagi

		penduduk WNI yang datang dari luar negeri karena pindah; c. Potokopi KK terbaru; d. KTP-el yang asli dari daerah asal;
2.	Prosedur	a. Pemohon membawa surat keterangan sudah melaksanakan perekaman dan potokopi KK terbaru ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil; b. Petugas operator menerima dan memverifikasi berkas persyaratan yang diajukan oleh pemohon; c. Petugas operator mencetak KTP Elektronik. d. Pemohon menerima KTP-el.
3.	Waktu Pelayanan Jam Pelayanan	2 (Dua) Hari Kerja (Tergantung Jaringan)
4.	Biaya/Tarif	Gratis
5.	Prodak Pelayanan	Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el)
6.	Pengaduan, Saran dan masukan	1.Kotak saran 2.E-Lapor 3.Email : disdukcapilkaro@gmail.com 4.Form Survei Indeks Kepuasan Masyarakat 5.Telepon (0628)20281 Mekanisme penanganan pengaduan saran dan masukan dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut : 1. Cek di tempat; 2. Koordinasi internal; 3. Koordinasi eksternal; 4. Tindak lanjut dan solusi permasalahan
7.	Waktu Pelayanan	a. Senin – Kamis : 08.00 – 16.30 WIB; b. Jum'at : 08.00 – 17.00 WIB; c. Hari Sabtu, Minggu dan Hari Besar Nasional Libur.

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan diinternal organisasi (*Manufacturing*)

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; b. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006; c. Keputusan Presiden Nomor 88 Tahun 2004 tentang Pengelolaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan; d. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 28 Tahun 2005 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Daerah.
2	Sarana dan Prasarana	Alat Perekaman 1 Paket, Komputer, Printer,

		Blangko KTP-El, Server,Jaringan KTP-El
3	Komponen Pelaksanaan	a. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi; b. Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif; c. Disiplin dan taat waktu pelayanan;
4	Pengawas Internal	Berjenjang mulai dari Kepala Seksi Bidang Pendaftaran Penduduk, Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Kepala Dinas
5	Jumlah Pelaksana	1. Operator SIAK 6 Orang; 2. Petugas Administrasi di Dinas 4 Orang; 3. Petugas Loker 2 Orang.
6	Jaminan Pelayanan	1. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP); 2. Adanya Kode Etik Pegawai; 3. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Apabila Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) sudah jadi namun belum diambil, akan disimpan terlebih dahulu sampai pemohon mengambilnya.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait program kegiatan dan pelayanan; 2. Melalui Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

3. PENERBITAN KARTU IDENTITAS ANAK (KIA)

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

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	(1) Persyaratan penerbitan KIA baru adalah sebagai berikut : a. KIA diberikan kepada penduduk WNI dan anak dari Orang Asing yang memiliki ijin tinggal tetap, yang berusia 0 sampai 17 tahun kurang 1 hari dan belum pernah kawin/ menikah; b. Potokopi Kutipan Akta Kelahiran; Menunjukkan Asli c. Potokopi KK terbaru; Menunjukkan Asli d. Potokopi KTP Orangtua; Menunjukkan Asli e. Potokopi ijin tinggal tetap bagi anak Orang Asing; f. Paspoto ukuran 3 x 4 cm sebanyak 2 lembar bagi anak usia diatas 5 tahun sampai usia 17 tahun kurang 1 hari. (2) Persyaratan penerbitan KIA karena hilang/rusak adalah sebagai berikut : a. surat keterangan hilang dari Kepolisian; b. Potokopi KIA yang hilang; c. Potokopi Kutipan Akta Kelahiran; Menunjukkan Asli d. Potokopi KK terbaru; Menunjukkan Asli e. Potokopi ijin tinggal tetap bagi anak Orang Asing; f. KIA yang rusak;

2.	Prosedur	a. Pemohon membawa berkas persyaratan KIA ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil; b. Petugas loket menerima dan memverifikasi berkas yang sudah diajukan oleh pemohon; c. Petugas operator melakukan scan foto anak yang memohon KIA berusia dari 5 tahun sampai dengan usia 17 tahun kurang dari 1 hari; d. Petugas operator mencetak KIA;
3.	Waktu Pelayanan Jam Pelayanan	2 (dua) Hari Kerja
4.	Biaya/Tarif	Gratis
5.	Prodak Pelayanan	Kartu Identitas Anak (KIA)
6.	Pengaduan, Saran dan masukan	1.Kotak saran 2.E-Lapor 3.Email : disdukcapilkaro@gmail.com 4.Form Survei Indeks Kepuasan Masyarakat 5.Telepon (0628)20281 Mekanisme penanganan pengaduan saran dan masukan dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut : 1. Cek di tempat; 2. Koordinasi internal; 3. Koordinasi eksternal; 4. Tindak lanjut dan solusi permasalahan
7.	Waktu Pelayanan	a. Senin – Kamis : 08.00 – 16.30 WIB; b. Jum'at : 08.00 – 17.00 WIB; c. Hari Sabtu, Minggu dan Hari Besar Nasional Libur.

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan diinternal organisasi (*Manufacturing*)

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; b. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006; c. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 28 Tahun 2005 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Daerah; d. Peraturan Menteri Dalam Negeri RI Nomor 2 Tahun 2016 Tentang KIA.
2	Sarana dan Prasarana	Komputer, Printer, Scanner, Kamera, AC, Blangko KIA, Server, Jaringan
3	Komponen Pelaksanaan	a. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi; b. Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif;

		c. Disiplin dan taat waktu pelayanan;
4	Pengawas Internal	Berjenjang mulai dari Kepala Seksi Bidang Pendaftaran Penduduk, Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Kepala Dinas
5	Jumlah Pelaksana	1. Operator SIAK 1 Orang; 2. Petugas Loker 2 Orang.
6	Jaminan Pelayanan	1. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP); 2. Adanya Kode Etik Pegawai; 3. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Apabila KIA sudah jadi namun belum diambil, akan disimpan terlebih dahulu sampai pemohon mengambilnya.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait program kegiatan dan pelayanan; 2. Melalui Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

4. SURAT KETERANGAN PINDAH WNI

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

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	(1) Perpindahan WNI dalam satu Desa/Kelurahan, antar Kecamatan, antar Kab/Kota dan antar Propinsi ; a. Potokopi KK; b. Potokopi KTP-el. c. Mengisi Formulir Perpindahan Penduduk (F1-03)
2.	Prosedur	(1) Perpindahan WNI dalam satu Desa/Kelurahan, antar Desa/Kelurahan dalam satu Kecamatan : a. Pemohon membawa persyaratan lengkap ke Disdukcapil; b. Petugas Loker menerima dan memverifikasi berkas pemohon; c. Kasi dan Kabid memeriksa dan memverifikasi berkas pemohon; d. Operator memasukkan data SKPWNI ke SIAK Terpusat dan mengajukan Tandatangan Elektronik (TTE) ke Kepala Dinas melalui SIAK Terpusat e. Kepala Dinas menerima permintaan Tandatangan Elektronik (TTE). f. Operator mencetak dokumen SKPWNI dan diserahkan ditandatangani oleh Kepala Instansi Pelaksana untuk diserahkan pada pemohon oleh petugas loket.
3.	Waktu Pelayanan Jam Pelayanan	2 (Dua) Hari Kerja
4.	Biaya/Tarif	Gratis
5.	Prodak Pelayanan	Surat Keterangan Pindah WNI
6.	Pengaduan, Saran dan masukan	1.Kotak saran 2.E-Lapor 3.Email : disdukcapilkaro@gmail.com 4.Form Survei Indeks Kepuasan Masyarakat

		5.Telepon (0628)20281 Mekanisme penanganan pengaduan saran dan masukan dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut : 1. Cek di tempat; 2. Koordinasi internal; 3. Koordinasi eksternal; 4. Tindak lanjut dan solusi permasalahan
7.	Waktu Pelayanan	a. Senin – Kamis : 08.00 – 16.30 WIB; b. Jum'at : 08.00 – 17.00 WIB; c. Hari Sabtu, Minggu dan Hari Besar Nasional Libur.

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan diinternal organisasi (*Manufacturing*)

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; b. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006; c. Keputusan Presiden Nomor 88 Tahun 2004 tentang Pengelolaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan; d. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 28 Tahun 2005 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Daerah; e. Peraturan Presiden RI No.96 Tahun 2018 tentang persyaratan dan tata cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil. f. Permendagri Republik Indonesia Nomor 109 Tahun 2019 Tentang Formulir dan Buku yang digunakan dalam Administrasi Kependudukan;
2	Sarana dan Prasarana	Komputer,Printer, Kertas HVS, Server, Jaringan SIAK
3	Komponen Pelaksanaan	a. Terampil mengoperasikan Komputer dan Teknologi Informasi; b. Mampu Bersikap sopan,ramah dan komunikatif; c. Disiplin dan taat waktu pelayanan.
4	Pengawas Internal	Berjenjang mulai dari Kepala Seksi Bidang Pendaftaran Penduduk, Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Kepala Dinas
5	Jumlah Pelaksana	1. Operator SIAK 6 Orang; 2. Petugas Administrasi di Dinas 4 Orang;

		3. Petugas Loker 7 Orang.
6	Jaminan Pelayanan	1. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP); 2. Adanya Kode Etik Pegawai; 3. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Apabila SKPWNI sudah jadi namun belum diambil, akan disimpan terlebih sampai pemohon mengambilnya.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait pelaksanaan programkegiatan dan pelayanan; 2. Melalui survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan

5. PENCATATAN PENERBITAN AKTA PERKAWINAN

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

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	(1) Persyaratan Pencatatan perkawinan WNI : a. Potokopi surat keterangan telah terjadinya perkawinan dari Pemuka Agama Atau Penghayat Kepercayaan terhadap Tuhan yang Maha Esa; b. Pasfoto gandeng warna ukuran 4cm x 6cm sebanyak 2 lembar; c. Potokopi KTP-el Suami dan Isteri; d. Potokopi Kartu Keluarga; e. Surat Izin Kawin dari Atasan bagi anggota TNI/Polri; f. Izin kedua orangtua bagi mempelai yang belum berusia 21 tahun; g. Izin pengadilan bagi mempelai laki-laki dan wanita yang belum berusia 19 tahun; h. Potokopi akta kematian/surat kematian bagi mempelai yang status cerai mati; i. Akta cerai/surat cerai dari pengadilan bagi mempelai yang berstatus cerai hidup; j. Potokopi akta kelahiran suami isteri; k. Potokopi izajah bagi yang memiliki izajah; l. Potokopi KTP-el 2 orang saksi; m. Kedua suami dan isteri hadir didepan petugas pelayanan; n. Mengisi formulir permohonan; o. Surat Keterangan belum pernah kawin dari Kepala Desa/Lurah bagi perkawinan belum 60 (enam puluh) hari; (2) Persyaratan Pencatatan Perkawinan Orang Asing : a. Potokopi Pasport yang telah dilegalisir oleh Imigrasi; b. Potokopi vissa yang telah dilegalisir oleh Imigrasi; c. izin Konsulat asli dan yang sudah diterjemahkan kedalam bahasa Indonesia oleh Lembaga penerjemah resmi; d. SKTT bagi orang asing pemegang KITAS yang dikeluarkan oleh Instansi pelaksana; e. Surat pemberkatan/surat melangsungkan

		perkawinan dari Penghayat Agama. f. Kedua suami dan Isteri hadir didepan petugas pelayanan; (3) Persyaratan Pencatatan Perkawinan diluar wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia : a. Mengisi formulir pencatatan peristiwa luar negeri; b. surat keterangan yang di terbitkan oleh Kedutaan besar Republik Indonesia (KBRI) tentang peristiwa luar negeri; c. Potokopi bukti peristiwa luar negeri dari Negara setempat dan menunjukan aslinya serta diterjemahkan kedalam bahasa Indonesia; d. Potokopi passport yang telah di legalisir dan atau ; e. KTP- el suami istri. f. Kedua suami dan Isteri hadir didepan petugas pelayanan.
2.	Prosedur	a. Petugas menerima berkas dan melakukan verifikasi kalau lengkap dilanjutkan kalau kurang dikembalikan untuk diperbaiki/dilengkapi; b. Penandatanganan Buku Register oleh Suami dan Isteri beserta 2 (dua) orang saksi. c. Petugas mencatat ke dalam buku agenda berkas masuk; d. Kepala Seksi dan Kepala Bidang memverifikasi kembali dan membubuhkan paraf pada lembar disposisi WNI dan WNA kemudian berkas (Draft Akta) diserahkan ke operator untuk dicetak pengumuman perkawinan; e. Kutipan akta perkawinan dibukukan ke buku register perkawinan; f. Perkawinan diumumkan, apabila tidak ada yang keberatan, berkas akta perkawinan dibukukan ke Buku Register, selanjutnya operator mencetak draf dan Kutipan Akta Perkawinan WNI dan WNA; g. Kepala Dinas menandatangani secara elektronik (TTE) Kutipan dan Buku Register Akta Perkawinan WNI dan WNA; h. Petugas loket menyerahkan kutipan akta perkawinan WNI dan WNA kepada pemohon.
3.	Waktu Pelayanan Jam Pelayanan	2 (Dua) Hari Kerja
4.	Biaya/Tarif	Gratis
5.	Prodak Pelayanan	Kutipan Akta Perkawinan
6.	Pengaduan, Saran dan masukan	1.Kotak saran 2.E-Lapor 3.Email : disdukcapilkaro@gmail.com 4.Form Survei Indeks Kepuasan Masyarakat 5.Telepon (0628)20281 Mekanisme penanganan pengaduan saran dan masukan dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut : 1. Cek di tempat; 2. Koordinasi internal; 3. Koordinasi eksternal; 4. Tindak lanjut dan solusi permasalahan
7.	Waktu Pelayanan	a. Senin – Kamis : 08.00 – 16.30 WIB; b. Jum’at : 08.00 – 17.00 WIB; c. Hari Sabtu, Minggu dan Hari Besar Nasional Libur.

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan diinternal organisasi (*Manufacturing*)

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 Tentang Perkawinan; b. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; c. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2019 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan; d. Keputusan Mahkamah Konstitusi Nomor: 18/PUU-XI/2013 tentang pembatalan ayat (1) dan (2) pasal 32 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tanggal 30 April 2013; e. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; f. Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; g. Keputusan Presiden Nomor 88 tahun 2004 tentang Pengelolaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan; h. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2010 tentang Formulir dan Buku yang digunakan dalam Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; i. Surat Edaran Menteri Dalam Negeri Nomor: 472.11/2304/SJ tanggal 6 Mei 2013 tentang Tindak lanjut Pelaksanaan Putusan Mahkamah Konstitusi Nomor 18/PUU-XI/2013 tanggal 30 April 2013 tentang pembatalan ayat (1) dan (2) pasal 32 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006; j. Surat Kementerian Dalam Negeri RI Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Nomor: 472.2/18751/Dukcapil Tanggal 10 Oktober 2018 Point (1). k. Permendagri Nomor 109 Tahun 2019 Pasal 5 ayat 2 bagian c tentang formulir surat kuasa dalam pelayanan adminduk bagi penduduk atau WNI yang berada diluar negeri/tidak

		mampu urus sendiri
		1. Permendagri Republik Indonesia Nomor 109 Tahun 2019 Tentang Formulir dan Buku yang digunakan dalam Administrasi Kependudukan;
2	Sarana dan Prasarana	Komputer, Printer, Kertas A4 80gr, Buku Register Kutipan Akta Perkawinan, Server, Jaringan SIAK Terpusat
3	Komponen Pelaksanaan	a. Terampil mengoperasikan Komputer dan Teknologi Informasi; b. Mampu Bersikap sopan,ramah dan komunikatif; c. Disiplin dan taat waktu pelayanan.
4	Pengawas Internal	Berjenjang mulai dari Kepala Seksi Perkawinan dan Perceraian, Kepala Bidang Pencatatan Sipil dan Kepala Dinas
5	Jumlah Pelaksana	1. Operator SIAK 6 Orang; 2. Petugas Administrasi di Dinas 5 Orang; 3. Petugas Loker 7 Orang.
6	Jaminan Pelayanan	1. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP); 2. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Apabila Kutipan Akta Perkawinan sudah jadi namun belum diambil, akan disimpan terlebih dahulu sampai pemohon datang kembali untuk mengambilnya.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait pelaksanaan programkegiatan dan pelayanan; 2. Melalui survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan

6. PENCATATAN DAN PENERBITAN SURAT KETERANGAN PEMBATALAN PERKAWINAN

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

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	(1) Persyaratan pencatatan pembatalan perkawinan : a. Keputusan Pengadilan Negeri yang mempunyai kekuatan hukum yang tetap; b. Surat Pengantar Putusan Pengadilan; c. Kutipan Akta Perkawinan suami dan isteri; d. Potokopi KK; e. Potokopi KTP-el suami dan isteri; f. Potokopi Kutipan Akta Kelahiran yang bersangkutan; g. bagi WNI keturunan yang sudah ganti nama membawa Surat Bukti Ganti Nama ; h. Bagi Orang Asing membawa dokumen imigrasi dan Surat Tanda Lapor Diri (STLD).
2.	Prosedur	a. Pemohon menyampaikan berkas permohonan ke petugas loket; b. Petugas menerima berkas dan melakukan verifikasi kalau lengkap pemohon dapat mengisi formulir untuk pembatalan perkawinan; c. Berkas pembatalan perkawinan diserahkan ke Sekretariat untuk didisposisi oleh Kepala Dinas;

		d. Kepala Dinas memerintahkan Kepala Bidang dan Kepala Seksi untuk menindaklanjuti; e. Kepala Seksi dan Kepala Bidang menyerahkan berkas pembatalan perkawinan ke operator untuk dicetak draf dan surat keterangan pembatalan perkawinan; f. Kepala Seksi dan Kepala Bidang memeriksa draf dan surat keterangan, jika benar draf surat keterangan pembatalan perkawinan di paraf, jika salah diperbaiki kembali oleh operator; g. Kepala Dinas menandatangani surat keterangan pembatalan perkawinan; h. Petugas loket menyerahkan surat keterangan pembatalan perkawinan kepada pemohon.
3.	Waktu Pelayanan Jam Pelayanan	2 (Dua) Hari Kerja
4.	Biaya/Tarif	Gratis
5.	Prodak Pelayanan	Surat Keterangan Pembatalan Perkawinan
6.	Pengaduan, Saran dan masukan	1.Kotak saran 2.E-Lapor 3.Email : disdukcapilkaro@gmail.com 4.Form Survei Indeks Kepuasan Masyarakat 5.Telepon (0628)20281 Mekanisme penanganan pengaduan saran dan masukan dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut : 1. Cek di tempat; 2. Koordinasi internal; 3. Koordinasi eksternal; 4. Tindak lanjut dan solusi permasalahan
7.	Waktu Pelayanan	a. Senin – Kamis : 08.00 – 16.30 WIB; b. Jum’at : 08.00 – 17.00 WIB; c. Hari Sabtu, Minggu dan Hari Besar Nasional Libur.

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan diinternal organisasi (*Manufacturing*)

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 Tentang Perkawinan; b. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; c. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2019 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan; d. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; e. Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran

		Penduduk dan Pencatatan Sipil; f. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2010 tentang Formulir dan Buku yang digunakan dalam Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil.
2	Sarana dan Prasarana	Komputer, Printer, Kertas HVS
3	Komponen Pelaksanaan	a. Terampil mengoperasikan Komputer dan Teknologi Informasi; b. Mampu Bersikap sopan,ramah dan komunikatif; c. Disiplin dan taat waktu pelayanan.
4	Pengawas Internal	Berjenjang mulai dari Kepala Seksi Perkawinan dan Perceraian, Kepala Bidang Pencatatan Sipil dan Kepala Dinas
5	Jumlah Pelaksana	1. Operator SIAK 1 Orang; 2. Petugas Administrasi di Dinas 5 Orang; 3. Petugas Loker 7 Orang.
6	Jaminan Pelayanan	1. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP); 2. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Apabila Surat Keterangan Pembatalan Perkawinan sudah jadi namun belum diambil, akan disimpan terlebih dahulu sampai pemohon datang kembali untuk mengambilnya.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait pelaksanaan programkegiatan dan pelayanan; 2. Melalui survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan.

7. PENCATATAN DAN PENERBITAN KUTIPAN AKTA PERCERAIAN

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

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	(1) Persyaratan Pencatatan Perceraian bagi WNI sebagai berikut: a. Mengisi formulir permohonan; b. Salinan Keputusan Pengadilan yang telah memperoleh kekuatan hukum tetap; c. Surat Pengantar Putusan Pengadilan; d. Kutipan Akta Perkawinan asli; e. Potokopi KTP-el pemohon. f. Asli dan foto copy Kartu Keluarga; g. Pemohon yang diwakili oleh orang lain dilampiri dengan surat kuasa bermaterai 10.000. (2) Persyaratan Pencatatan Perceraian Bagi Warga Negara Asing sebagai berikut : a. Potokopi Pasport yang telah dilegalisir oleh Imigrasi; b. Potokopi Visa yang telah dilegalisir oleh Imigrasi; c. Surat Keterangan Tempat Tinggal (SKTT) yang dikeluarkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
2.	Prosedur	a. Pemohon menyampaikan berkas permohonan ke petugas loket; b. Petugas menerima berkas dan melakukan verifikasi, jika lengkap di lanjutkan kalau kurang lengkap di kembalikan untuk di perbaiki. c. Berkas perceraian diserahkan ke Sekretariat untuk

		didisposisi Kepala Dinas; d. Kepala Dinas memerintahkan Kepala Bidang dan Kepala Seksi untuk menindaklanjuti; e. Kutipan akta perceraian dibukukan ke buku register perceraian; f. Kepala Seksi dan Kepala Bidang menyerahkan berkas kutipan akta perceraian ke operator untuk dicetak draf dan kutipan akta perceraian; g. Kepala Seksi dan Kepala Bidang memeriksa draf dan kutipan akta perceraian, jika benar draf kutipan akta perceraian di paraf, jika salah diperbaiki kembali oleh operator; h. Kepala Dinas menandatangani secara elektronik (TTE) kutipan dan buku register akta perceraian; i. Petugas loket menyerahkan kutipan akta perceraian kepada pemohon.
3.	Waktu Pelayanan Jam Pelayanan	2 (Dua) Hari Kerja
4.	Biaya/Tarif	Gratis
5.	Prodak Pelayanan	Kutipan Akta Perceraian
6.	Pengaduan, Saran dan masukan	1.Kotak saran 2.E-Lapor 3.Email : disdukcapilkaro@gmail.com 4.Form Survei Indeks Kepuasan Masyarakat 5.Telepon (0628)20281 Mekanisme penanganan pengaduan saran dan masukan dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut : 1.Cek di tempat; 2.Koordinasi internal; 3.Koordinasi eksternal; 4.Tindak lanjut dan solusi permasalahan
7.	Waktu Pelayanan	a. Senin – Kamis : 08.00 – 16.30 WIB; b. Jum’at : 08.00 – 17.00 WIB; c. Hari Sabtu, Minggu dan Hari Besar Nasional Libur.

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan diinternal organisasi (*Manufacturing*)

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 Tentang Perkawinan; b. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; c. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2019 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan; d. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;

		e. Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; f. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2010 tentang Formulir dan Buku yang digunakan dalam Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; g. Permendagri Republik Indonesia Nomor 109 Tahun 2019 Tentang Formulir dan Buku yang digunakan dalam Administrasi Kependudukan;
2	Sarana dan Prasarana	Komputer, Printer, Kertas HVS, Server, Kertas A4 80gr, Buku Register Kutipan Akta Perceraian, Jaringan SIAK Terpusat 2022
3	Komponen Pelaksanaan	a. Terampil mengoperasikan Komputer dan Teknologi Informasi; b. Mampu Bersikap sopan,ramah dan komunikatif; c. Disiplin dan taat waktu pelayanan.
4	Pengawas Internal	Berjenjang mulai dari Kepala Seksi Perkawinan dan Perceraian, Kepala Bidang Pencatatan Sipil dan Kepala Dinas
5	Jumlah Pelaksana	1. Operator SIAK 6 Orang; 2. Petugas Administrasi di Dinas 5 Orang; 3. Petugas Loker 7 Orang.
6	Jaminan Pelayanan	1. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP); 2. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Apabila Kutipan Akta Perceraian sudah jadi namun belum diambil, akan disimpan terlebih dahulu sampai pemohon datang kembali untuk mengambilnya.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait pelaksanaan programkegiatan dan pelayanan; 2. Melalui survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan.

8. PENCATATAN DAN PENERBITAN PEMBATALAN SURAT KETERANGAN AKTA PERCERAIAN

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

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	Persyaratan Pencatatan Perceraian bagi WNI sebagai berikut : - Salinan Putusan Pengadilan Negeri yang telah berkekuatan hokum tetap; - Surat Pengantar Putusan Pengadilan; - Kutipan Akta Perceraian; - Potokopi KTP-el yang bersangkutan; - Ptokopi KK yang bersangkutan; - Bagi Warga Negara Asing membawa dokumen Imigrasi (Paspor); - Menyerahkan Potokopi SKTT Bagi Orang Asing Tinggal Terbatas; - Menyerahkan Potokopi KTP dan KK.

2.	Prosedur	a. Pemohon menyerahkan berkas permohonan; b. Petugas menerima berkas dan melakukan verifikasi dan validasi data, kalau lengkap di lanjutkan kalau kurang lengkap di kembalikan untuk di perbaiki; c. Petugas operator membuat draf surat keterangan pembatalan perceraian; d. Koreksi draf surat keterangan pembatalan perceraian oleh pemohon, kalau benar di paraf kalau salah di perbaiki; e. Petugas mencatat ke dalam agenda berkas masuk; f. Pejabat pelaksana dari kasi, kabid membubuhkan paraf pada surat keterangan pembatalan perceraian; g. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menerbitkan dan menandatangani surat keterangan pembatalan perceraian, setelah paraf seperti yang dimaksud pada huruf f; h. Petugas menyerahkan surat keterangan pembatalan perceraian kepada pemohon ;
3.	Waktu Pelayanan Jam Pelayanan	2 (Dua) Hari Kerja
4.	Biaya/Tarif	Gratis
5.	Prodak Pelayanan	Surat Keterangan Pembatalan Perceraian
6.	Pengaduan, Saran dan masukan	1.Kotak saran 2.E-Lapor 3.Email : disdukcapihkaro@gmail.com 4.Form Survei Indeks Kepuasan Masyarakat 5.Telepon (0628)20281 Mekanisme penanganan pengaduan saran dan masukan dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut : 1. Cek di tempat; 2. Koordinasi internal; 3. Koordinasi eksternal; 4. Tindak lanjut dan solusi permasalahan
7.	Waktu Pelayanan	a. Senin – Kamis : 08.00 – 16.30 WIB; b. Jum'at : 08.00 – 17.00 WIB; c. Hari Sabtu, Minggu dan Hari Besar Nasional Libur.

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan diinternal organisasi (*Manufacturing*)

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 Tentang Perkawinan; b. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; c. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2019 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan; d. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;

		e. Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; f. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2010 tentang Formulir dan Buku yang digunakan dalam Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;
2	Sarana dan Prasarana	Komputer, Printer, Kertas HVS
3	Komponen Pelaksanaan	a. Terampil mengoperasikan Komputer dan Teknologi Informasi; b. Mampu Bersikap sopan,ramah dan komunikatif; c. Disiplin dan taat waktu pelayanan.
4	Pengawas Internal	Berjenjang mulai dari Kepala Seksi Perkawinan dan Perceraian, Kepala Bidang Pencatatan Sipil dan Kepala Dinas
5	Jumlah Pelaksana	1. Operator SIAK 1 Orang; 2. Petugas Administrasi di Dinas 5 Orang; 3. Petugas Loker 7 Orang.
6	Jaminan Pelayanan	1. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP); 2. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Apabila Surat Keterangan Pembatalan Kutipan Akta Perceraian sudah jadi namun belum diambil, akan disimpan terlebih dahulu sampai pemohon datang kembali untuk mengambilnya.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait pelaksanaan programkegiatan dan pelayanan; 2. Melalui survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan.

9. PENCATATAN DAN PENERBITAN KUTIPAN AKTA KELAHIRAN

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

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	(1) Persyaratan Pencatatan Kelahiran WNI : a. Mengisi formulir permohonan; b. Surat keterangan lahir dari Dokter/Bidan/Penolong Kelahiran; c. Potokopi Kutipan Akta Perkawinan/Buku Nikah orang tua; d. Potokopi Surat Keterangan Kawin dari Pemuka Agama/Penghayat Kepercayaan dan SPTJM Suami Istri bagi yang tidak dapat melampirkan akta kawin/akta nikah; e. Potokopi KTP-el kedua orang tua; f. Potokopi KTP-el pemohon Akta jika telah berumur 17 tahun, sudah kawin atau pernah kawin; g. Potokopi KK orang tua bayi atau KK mandiri; h. NIK KTP-el 2 (dua) orang saksi; i. Potokopi ijazah terakhir bagi yang sudah memiliki ijazah; j. Apabila salah satu atau kedua orang tuanya sudah meninggal dunia harus melampirkan potokopi Kutipan Akta Kematian/Surat Kematian dari Kepala Desa Atau Rumah Sakit; k. Bagi WNI/Penduduk yang tidak dapat memenuhi

	persyaratan dari Dokter/Bidan/Penolong Kelahiran/Akta Nikah/Kutipan Akta Perkawinan, diberlakukan surat pernyataan tanggung jawab mutlak (SPTJM). (2) Persyaratan Pencatatan Kelahiran orang asing : a. Mengisi formulir permohonan; b. Surat keterangan lahir dari Dokter/Bidan/ Penolong Kelahiran; c. Potokopi Kutipan Akta Perkawinan/Buku Nikah orang tua; d. NIK KTP-el 2 (dua) orang saksi; e. Potokopi ijazah terakhir bagi yang sudah memiliki ijazah; f. Apabila salah satu atau kedua orang tuanya sudah meninggal dunia harus melampirkan potokopi Kutipan Akta Kematian/Surat Kematian dari Kepala Desa/Lurah. g. Potokopi Pasport yang telah dilegalisir oleh Imigrasi; Bagi Pemegang Izin Kunjungan; h. Potokopi vissa yang telah dilegalisir oleh Imigrasi; Surat KITAS bagi pemegang izin tinggal terbatas; i. Pemohon yang diwakili oleh orang lain dilampiri dengan surat kuasa bermaterai 10.000; j. Bagi WNI/Penduduk yang tidak dapat memenuhi persyaratan dari Dokter/Bidan/Penolong Kelahiran/Akta Nikah/Kutipan Akta Perkawinan, diberlakukan Surat Pernyataan Tanggung Jawab Mutlak (SPTJM). (3) Persyaratan Pencatatan Kelahiran yang tidak diketahui asal usulnya atau keberadaan orang tuanya: a. Mengisi formulir permohonan; b. Surat Keterangan lahir dari Dokter/Bidan/Surat keterangan kelahiran dari Kepala Desa/Lurah; c. Potokopi KK dan KTP-el bagi yang menemukan anak tersebut; d. Berita Acara Pemeriksaan (BAP) Kepolisian. e. Potokopi KTP-el 2 (dua) orang saksi; f. Potokopi ijazah terakhir bagi yang sudah memiliki ijazah; g. Pemohon yang diwakili oleh orang lain dilampiri dengan surat kuasa bermaterai Rp. 10.000; h. Bagi WNI/Penduduk yang tidak dapat memenuhi Berita Acara Pemeriksaan (BAP) dari Kepolisian bagi anak yang tidak diketahui asal usulnya atau keberadaan orangtuanya diberlakukan Surat Pernyataan Tanggung Jawab Mutlak (SPTJM). (4) Persyaratan Pencatatan kelahiran di luar wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia : a. Mengisi formulir pencatatan peristiwa luar negeri;
--	--

		b. Surat keterangan kelahiran dari Instansi yang berwenang dari Negara setempat yang telah diterjemahkan kedalam Bahasa Indonesia; c. Dokumen perjalanan RI orang tua; d. Akta Perkawinan/Buku Nikah Orang tua; e. Potokopi passport yang telah di legalisir dan atau ; f. Potokopi KTP- el suami istri; g. Pemohon yang di wakili orang lain dilampiri dengan surat kuasa bermaterai 10.000; h. Bagi WNI/Penduduk yang tidak dapat memenuhi persyaratan dari Dokter/Bidan/Penolong Kelahiran/Akta Nikah/Kutipan Akta Perkawinan, diberlakukan Surat Pernyataan Tanggung Jawab Mutlak (SPTJM).
2.	Prosedur	a. Pemohon menyampaikan berkas permohonan ke petugas loket; b. Petugas menerima berkas dan melakukan verifikasi dan validasi data, jika lengkap di lanjutkan kalau kurang lengkap di kembalikan untuk di perbaiki/dilengkapi; c. Kutipan akta kelahiran di bukukan ke buku register kelahiran; d. Kepala Seksi dan Kepala Bidang memverifikasi dan menyerahkan berkas permohonan akta kelahiran ke operator untuk dicetak draf dan kutipan akta kelahiran; e. Kepala Dinas menandatangani kutipan dan buku register akta kelahiran; f. Petugas loket menyerahkan kutipan akta kelahiran kepada pemohon.
3.	Waktu Pelayanan Jam Pelayanan	2 (Tiga) Hari Kerja
4.	Biaya/Tarif	Gratis
5.	Prodak Pelayanan	Kutipan Akta Kelahiran
6.	Pengaduan, Saran dan masukan	1.Kotak saran 2.E-Lapor 3.Email : disdukcapi@karo@gmail.com 4.Form Survei Indeks Kepuasan Masyarakat 5.Telepon (0628)20281 Mekanisme penanganan pengaduan saran dan masukan dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut : 1. Cek di tempat; 2. Koordinasi internal; 3. Koordinasi eksternal; 4. Tindak lanjut dan solusi permasalahan
7.	Waktu Pelayanan	a. Senin – Kamis : 08.00 – 16.30 WIB; b. Jum'at : 08.00 – 17.00 WIB; c. Hari Sabtu, Minggu dan Hari Besar Nasional Libur.

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan diinternal organisasi (*Manufacturing*)

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 Tentang Perkawinan; b. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; c. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2019 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan; d. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006; e. Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; f. Keputusan Presiden Nomor 88 Tahun 2004 tentang Pengelolaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan; g. Permendagri Nomor 9 Tahun 2016 Tentang Percepatan Cakupan Kepemilikan Akta Kelahiran; h. Permendagri Republik Indonesia Nomor 109 Tahun 2019 Tentang Formulir dan Buku yang digunakan dalam Administrasi Kependudukan;
2	Sarana dan Prasarana	Komputer,Printer, Kertas HVS, Kertas A4 80gr, Buku Register Kutipan Akta Kelahiran, Server, Jaringan SIAK Terpusat
3	Komponen Pelaksanaan	a. Terampil mengoperasikan Komputer dan Teknologi Informasi; b. Mampu Bersikap sopan,ramah dan komunikatif; c. Disiplin dan taat waktu pelayanan.
4	Pengawas Internal	Berjenjang mulai dari Kepala Seksi Kelahiran, Kepala Bidang Pencatatan Sipil dan Kepala Dinas
5	Jumlah Pelaksana	1. Operator SIAK 6 Orang; 2. Petugas Administrasi di Dinas 5 Orang; 3. Petugas Loker 7 Orang.
6	Jaminan Pelayanan	1. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP); 2. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Apabila Akta Kelahiran sudah jadi namun belum diambil, akan disimpan terlebih dahulu sampai pemohon datang kembali untuk mengambilnya.

8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait pelaksanaan program kegiatan dan pelayanan; 2. Melalui survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan.
---	----------------------------	--

10. PENCATATAN DAN PENERBITAN KUTIPAN AKTA KEMATIAN

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

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	(1) Persyaratan Pencatatan Kematian bagi Warga Negara Indonesia sebagai berikut : a. Surat Kematian (visum) dari dokter/ petugas kesehatan, Surat Keterangan Kematian dari Kepala Desa/Lurah; b. Potokopi KK; c. Asli KTP-el yang meninggal/Surat Keterangan hilang bagi yang tidak dapat melampirkan asli KTP-el; d. Kutipan Akta Kelahiran yang meninggal; e. Potokopi KTP-el 2 orang saksi; f. Potokopi KTP-el Pemohon; g. Dokumen perjalanan RI bagi WNI bukan penduduk atau dokumen perjalanan bagi orang asing. (2) Pencatatan kematian bagi Warga Negara Asing sebagai berikut : a. Surat Kematian (visum) dari dokter / petugas kesehatan, Surat Keterangan Kematian dari Kepala Desa/Lurah; b. Potokopi KK dan KTP yang bersangkutan bagi Orang Asing yang berstatus tinggal terbatas; c. Potokopi Kutipan Akta Kelahiran yang meninggal; d. SKTT yang bersangkutan bagi Orang Asing dengan status tinggal terbatas; e. Dokumen imigrasi yang bersangkutan bagi Orang Asing dengan ijin singgah atau visa kunjungan.
2.	Prosedur	a. Pemohon menyampaikan berkas permohonan ke petugas loket; b. Petugas menerima berkas dan melakukan verifikasi dan validasi data, jika lengkap di lanjutkan kalau kurang lengkap di kembalikan untuk di perbaiki. c. Kutipan akta kematian di bukukan ke buku register kematian; d. Kepala Seksi dan Kepala Bidang menyerahkan berkas permohonan akta kematian ke operator untuk dicetak draf dan kutipan akta kematian; e. Kepala Seksi dan Kepala Bidang memeriksa

		draf akta kematian, jika benar draf dan kutipan akta kematian di paraf, jika salah dikembalikan ke operator untuk diperbaiki; f. Kepala Dinas menandatangani kutipan dan buku register akta kematian; g. Petugas loket menyerahkan kutipan akta kematian kepada pemohon.
3.	Waktu Pelayanan Jam Pelayanan	2 (Dua) Hari Kerja
4.	Biaya/Tarif	Gratis
5.	Prodak Pelayanan	Kutipan Akta Kematian
6.	Pengaduan, Saran dan masukan	1.Kotak saran 2.E-Lapor 3.Email : disdukcapilkaro@gmail.com 4.Form Survei Indeks Kepuasan Masyarakat 5.Telepon (0628)20281 Mekanisme penanganan pengaduan saran dan masukan dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut : 1. Cek di tempat; 2. Koordinasi internal; 3. Koordinasi eksternal; 4. Tindak lanjut dan solusi permasalahan
7.	Waktu Pelayanan	a. Senin – Kamis : 08.00 – 16.30 WIB; b. Jum’at : 08.00 – 17.00 WIB; c. Hari Sabtu, Minggu dan Hari Besar Nasional Libur.

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan diinternal organisasi (*Manufacturing*)

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; b. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006; c. Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; d. Keputusan Presiden Nomor 88 Tahun 2004 tentang Pengelolaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan;
2	Sarana dan Prasarana	Komputer, Printer, Kertas HVS, Kertas A4 80gr, Buku Register Akta Kematian, Server, Jaringan SIAK Terpusat.
3	Komponen Pelaksanaan	a. Terampil mengoperasikan Komputer dan Teknologi Informasi;

		b. Mampu Bersikap sopan,ramah dan komunikatif; c. Disiplin dan taat waktu pelayanan.
4	Pengawas Internal	Berjenjang mulai dari Kepala Seksi Pengakuan Anak, Perubahan Kewarganegaraan dan Kematian, Kepala Bidang Pencatatan Sipil dan Kepala Dinas
5	Jumlah Pelaksana	1. Operator SIAK 6 Orang; 2. Petugas Administrasi di Dinas 5 Orang; 3. Petugas Loker 7 Orang.
6	Jaminan Pelayanan	1. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP); 2. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Apabila Kutipan Akta Kematian sudah jadi namun belum diambil, akan disimpan terlebih dahulu sampai pemohon datang kembali untuk mengambilnya.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait pelaksanaan programkegiatan dan pelayanan; 2. Melalui survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan.

11. PENCATATAN PENGANGKATAN ANAK DI WILAYAH INDONESIA

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

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	Persyaratan pencatatan pengangkatan anak sebagai berikut : a. Mengisi formulir permohonan; b. Kutipan akta kelahiran anak; c. Dokumen perjalanan bagi orangtua angkat bagi orang asing; d. Salinan Penetapan Pengadilan anak tentang pengangkatan anak; e. Potokopi KTP-el pemohon; f. Potokopi KTP-el 2 (dua) orang saksi; g. KK pemohon; h. Pemohon yang mewakilkan melampirkan surat kuasa bermaterai 10.000; Bagi WNA agar melengkapi : 1. Surat keterangan pengangkatan anak sesuai ketentuan yang berlaku dari Pengadilan; 2. kutipan akta kelahiran anak WNA; 3. Potokopi Pasport yang telah dilegalisir oleh Imigrasi; 4. Izin Konsulat asli dan yang sudah diterjemahkan kedalam bahasa Indonesia oleh Lembaga penerjemah resmi; 5. SKTT yang dikeluarkan oleh Instansi Pelaksana ;
2.	Prosedur	a. Pemohon menyampaikan berkas permohonan ke petugas loket;

		b. Petugas menerima berkas dan melakukan verifikasi dan validasi data, jika lengkap di lanjutkan kalau kurang lengkap di kembalikan untuk di perbaiki. c. Berkas pengangkatan anak diserahkan ke Sekretariat untuk didisposisi Kepala Dinas; d. Kepala Dinas memerintahkan Kepala Bidang dan Kepala Seksi untuk menindaklanjuti; e. Kepala Seksi dan Kepala Bidang memeriksa dan memverifikasi berkas, jika benar di paraf dan kutipan akta kelahiran dicetak oleh operator; f. Kepala Dinas menandatangani catatan pinggir; g. Petugas loket menyerahkan kutipan akta pengangkatan anak kepada pemohon.
3.	Waktu Pelayanan Jam Pelayanan	2 (Dua) Hari Kerja
4.	Biaya/Tarif	Gratis
5.	Prodak Pelayanan	Kutipan Akta Pengangkatan Anak
6.	Pengaduan, Saran dan masukan	1.Kotak saran 2.E-Lapor 3.Email : disdukcapilkaro@gmail.com 4.Form Survei Indeks Kepuasan Masyarakat 5.Telepon (0628)20281 Mekanisme penanganan pengaduan saran dan masukan dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut : 1. Cek di tempat; 2. Koordinasi internal; 3. Koordinasi eksternal; 4. Tindak lanjut dan solusi permasalahan
7.	Waktu Pelayanan	a. Senin – Kamis : 08.00 – 16.30 WIB; b. Jum’at : 08.00 – 17.00 WIB; c. Hari Sabtu, Minggu dan Hari Besar Nasional Libur.

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan diinternal organisasi (*Manufacturing*)

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; b. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006; c. Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;

		d. Keputusan Presiden Nomor 88 Tahun 2004 tentang Pengelolaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan; e. Permendagri Republik Indonesia Nomor 109 Tahun 2019 Tentang Formulir dan Buku yang digunakan dalam Administrasi Kependudukan;
2	Sarana dan Prasarana	Komputer, Printer, Kertas HVS, Kertas A4 80gr, Buku Register Pengangkatan Anak, Server, Jaringan SIAK Terpusat
3	Komponen Pelaksanaan	a. Terampil mengoperasikan Komputer dan Teknologi Informasi; b. Mampu Bersikap sopan,ramah dan komunikatif; c. Disiplin dan taat waktu pelayanan.
4	Pengawas Internal	Berjenjang mulai dari Kepala Seksi Pengakuan Anak, Perubahan Kewarganegaraan dan Kematian, Kepala Bidang Pencatatan Sipil dan Kepala Dinas
5	Jumlah Pelaksana	1. Operator SIAK 6 Orang; 2. Petugas Administrasi di Dinas 5 Orang; 3. Petugas Loker 7 Orang.
6	Jaminan Pelayanan	1. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP); 2. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Apabila Kutipan Akta Pengangkatan Anak sudah jadi namun belum diambil, akan disimpan terlebih dahulu sampai pemohon datang kembali untuk mengambilnya.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait pelaksanaan programkegiatan dan pelayanan; 2. Melalui survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan.

12. PENCATATAN DAN PENERBITAN KUTIPAN AKTA PENGAKUAN ANAK

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

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	Persyaratan pencatatan pengakuan anak sebagai berikut : a. Surat pernyataan pengakuan anak dari ayah biologis yang disetujui oleh ibu kandung atau penetapan pengadilan mengenai pengakuan anak jika ibu kandung orang asing; b. Surat keterangan telah terjadinya perkawinan dari pemuka agama/pemuka penghayat kepercayaan Terhadap Tuhan Yang Maha Esa; c. Kutipan Akta Kelahiran Anak; d. KK ayah dan ibu; e. KTP-el; atau f. Dokumen perjalanan bagi ibu kandung orang asing; g. Penetapan pengadilan bagi pengakuan anak penduduk di wilayah NKRI yang dilahirkan

		diluar perkawinan yang sah menurut hokum agama atau kepercayaan Terhadap Tuhan Yang Maha Esa;
2.	Prosedur	a. Pemohon menyampaikan berkas permohonan ke petugas loket; b. Petugas menerima berkas dan melakukan verifikasi dan validasi data, jika lengkap di lanjutkan kalau kurang lengkap di kembalikan untuk di perbaiki. c. Berkas pengakuan anak diserahkan ke Sekretariat untuk didisposi Kepala Dinas; d. Kepala Dinas memerintahkan Kepala Bidang dan Kepala Seksi untuk menindaklanjuti; e. Kepala Seksi dan Kepala Bidang menyerahkan berkas kutipan akta pengakuan anak ke operator untuk dicetak draf dan kutipan akta pengakuan anak; f. Kutipan akta pengakuan anak di bukukan ke buku register pengakuan anak; g. Kepala Seksi dan Kepala Bidang memeriksa draf dan kutipan akta pengakuan anak, jika benar draf dan kutipan akta pengakuan anak di paraf, jika salah diperbaiki kembali oleh operator; h. Kepala Dinas menandatangani kutipan dan buku register akta pengakuan anak; i. Petugas loket menyerahkan kutipan akta pengakuan anak kepada pemohon.
3.	Waktu Pelayanan Jam Pelayanan	2 (dua) Hari Kerja
4.	Biaya/Tarif	Gratis
5.	Prodak Pelayanan	Kutipan Akta Pengakuan Anak
6.	Pengaduan, Saran dan masukan	1.Kotak saran 2.E-Lapor 3.Email : disdukcapilkaro@gmail.com 4.Form Survei Indeks Kepuasan Masyarakat 5.Telepon (0628)20281 Mekanisme penanganan pengaduan saran dan masukan dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut : 1. Cek di tempat; 2. Koordinasi internal; 3. Koordinasi eksternal; 4. Tindak lanjut dan solusi permasalahan
7.	Waktu Pelayanan	a. Senin – Kamis : 08.00 – 16.30 WIB; b. Jum’at : 08.00 – 17.00 WIB; c. Hari Sabtu, Minggu dan Hari Besar Nasional Libur.

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan diinternal organisasi (*Manufacturing*)

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; b. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006; c. Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; d. Keputusan Presiden Nomor 88 Tahun 2004 tentang Pengelolaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan; e. Permendagri Republik Indonesia Nomor 109 Tahun 2019 Tentang Formulir dan Buku yang digunakan dalam Administrasi Kependudukan;
2	Sarana dan Prasarana	Komputer, Printer, Kertas HVS, Kertas A4 80gr, Buku Register Pengakuan Anak, Server, Jaringan SIAK Terpusat.
3	Komponen Pelaksanaan	a. Terampil mengoperasikan Komputer dan Teknologi Informasi; b. Mampu Bersikap sopan,ramah dan komunikatif; c. Disiplin dan taat waktu pelayanan.
4	Pengawas Internal	Berjenjang mulai dari Kepala Seksi Pengakuan Anak, Perubahan Kewarganegaraan dan Kematian, Kepala Bidang Pencatatan Sipil dan Kepala Dinas
5	Jumlah Pelaksana	1. Operator SIAK 6 Orang; 2. Petugas Administrasi di Dinas 5 Orang; 3. Petugas Loker 7 Orang.
6	Jaminan Pelayanan	1. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP); 2. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Apabila Kutipan Akta Pengakuan Anak sudah jadi namun belum diambil, akan disimpan terlebih dahulu sampai pemohon datang kembali untuk mengambilnya.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait pelaksanaan programkegiatan dan pelayanan; 2. Melalui survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan.

13. PENCATATAN DAN PENERBITAN KUTIPAN AKTA PENGESAHAN ANAK

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

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	Persyaratan pencatatan pengesahan anak sebagai berikut : a. Kutipan Akta Kelahiran; b. Kutipan Akta Perkawinan yang menerangkan terjadinya peristiwa perkawinan agama atau kepercayaan kepada Tuhan Yang Maha Esa terjadi sebelum kelahiran anak; c. KK Orangtua; d. KTP-el; atau e. Penetapan pengadilan bagi pengesahan anak penduduk di wilayah NKRI yang dilahirkan sebelum orangtuanya melakukan perkawinan sah menurut hukum agama atau kepercayaan Terhadap Tuhan Yang Maha Esa; Persyaratan Pencatatan Pengesahan Anak bagi Penduduk Orang Asing di wilayah NKRI : a. Kutipan Akta Kelahiran; b. Kutipan Akta Perkawinan yang menerangkan terjadinya peristiwa perkawinan agama atau kepercayaan kepada Tuhan Yang Maha Esa terjadi sebelum kelahiran anak; c. KK Orangtua; d. Dokumen perjalanan bagi ayah atau ibu orang asing; atau e. Penetapan pengadilan bagi pengesahan anak penduduk di wilayah NKRI yang dilahirkan sebelum orangtuanya melakukan perkawinan sah menurut hukum agama atau kepercayaan Terhadap Tuhan Yang Maha Esa;
2.	Prosedur	a. Pemohon menyampaikan berkas permohonan ke petugas loket; b. Waktu pelaporan paling lambat 30 (tiga puluh) hari setelah ayah dan ibu dari anak yang bersangkutan melakukan perkawinan dan mendapatkan akta perkawinan; c. Pengesahan anak hanya berlaku bagi anak yang orangtuanya telah melaksanakan perkawinan sah menurut hokum agama dan hukum Negara; d. Petugas menerima berkas dan melakukan verifikasi dan validasi data, jika lengkap di lanjutkan kalau kurang lengkap di kembalikan untuk di perbaiki. e. Berkas pengesahan anak diserahkan ke Sekretariat untuk didisposisi Kepala Dinas; f. Kepala Dinas memerintahkan Kepala Bidang dan Kepala Seksi untuk menindaklanjuti; g. Kepala Seksi dan Kepala Bidang menyerahkan berkas kutipan pengesahan

		anak ke operator untuk dicetak draf dan kutipan akta perceraian; h. Kutipan akta pengesahan anak di bukukan ke buku register pengesahan anak; i. Kepala Seksi dan Kepala Bidang memeriksa draf dan kutipan akta pengesahan anak, jika benar draf dan kutipan akta pengesahan anak di paraf, jika salah diperbaiki kembali oleh operator; j. Kepala Dinas menandatangani kutipan dan buku register akta pengesahan anak; k. Petugas loket menyerahkan kutipan akta pengesahan anak kepada pemohon.
3.	Waktu Pelayanan Jam Pelayanan	2 (Dua) Hari Kerja
4.	Biaya/Tarif	Gratis
5.	Prodak Pelayanan	Kutipan Akta Pengesahan Anak
6.	Pengaduan, Saran dan masukan	1.Kotak saran 2.E-Lapor 3.Email : disdukcapilkaro@gmail.com 4.Form Survei Indeks Kepuasan Masyarakat 5.Telepon (0628)20281 Mekanisme penanganan pengaduan saran dan masukan dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut : 1. Cek di tempat; 2. Koordinasi internal; 3. Koordinasi eksternal; 4. Tindak lanjut dan solusi permasalahan
7.	Waktu Pelayanan	a. Senin – Kamis : 08.00 – 16.30 WIB; b. Jum’at : 08.00 – 17.00 WIB; c. Hari Sabtu, Minggu dan Hari Besar Nasional Libur.

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan diinternal organisasi (*Manufacturing*)

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; b. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006; c. Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; d. Keputusan Presiden Nomor 88 Tahun 2004 tentang Pengelolaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan; e. Permendagri Republik Indonesia Nomor 109 Tahun 2019 Tentang Formulir dan Buku

		yang digunakan dalam Administrasi Kependudukan;
2	Sarana dan Prasarana	Komputer, Printer, Kertas HVS, Kertas A4 80gr, Buku Register Kutipan Pengesahan Anak, Server, Jaringan SIAK Terpusat
3	Komponen Pelaksanaan	a. Terampil mengoperasikan Komputer dan Teknologi Informasi; b. Mampu Bersikap sopan,ramah dan komunikatif; c. Disiplin dan taat waktu pelayanan.
4	Pengawas Internal	Berjenjang mulai dari Kepala Seksi Pengakuan Anak, Perubahan Kewarganegaraan dan Kematian, Kepala Bidang Pencatatan Sipil dan Kepala Dinas
5	Jumlah Pelaksana	1. Operator SIAK 6 Orang; 2. Petugas Administrasi di Dinas 5 Orang; 3. Petugas Loker 2 Orang.
6	Jaminan Pelayanan	1. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP); 2. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Apabila Kutipan Akta Pengesahan Anak sudah jadi namun belum diambil, akan disimpan terlebih dahulu sampai pemohon datang kembali untuk mengambilnya.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait pelaksanaan programkegiatan dan pelayanan; 2. Melalui survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan.

14. PENCATATAN PERUBAHAN NAMA

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

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	Persyaratan pencatatan pengesahan anak sebagai berikut : a. Penetapan dari Pengadilan Negeri; b. Kutipan Akta Kelahiran dan Kutipan Akta Catatan Sipil lainnya; c. KK dan KTP yang bersangkutan; d. SKTT, KTP dan KK bagi Orang Asing tinggal tetap; e. Membawa STLD dan Surat Keterangan dari perwakilan Negara yang bersangkutan bagi Orang Asing tinggal terbatas.
2.	Prosedur	a. Pemohon menyampaikan berkas permohonan ke petugas loket; b. Petugas menerima berkas dan melakukan verifikasi dan validasi data, jika lengkap di lanjutkan kalau kurang lengkap di kembalikan untuk di perbaiki. c. Berkas pencatatan perubahan nama diserahkan ke Sekretariat untuk didisposi Kepala Dinas; d. Kepala Dinas memerintahkan Kepala Bidang dan Kepala Seksi untuk menindaklanjuti; e. Kepala Seksi dan Kepala Bidang menyerahkan

		berkas pencatatan perubahan nama ke operator untuk dicetak draf catatan pinggir; f. Pejabat pelaksana dari kasi, kabid membubuhkan paraf pada draf catatan pinggir perubahan; g. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menandatangani catatan pinggir perubahan nama; h. Petugas loket menyerahkan akta perubahan nama kepada pemohon.
3.	Waktu Pelayanan Jam Pelayanan	2 (Dua) Hari Kerja
4.	Biaya/Tarif	Gratis
5.	Prodak Pelayanan	Perubahan Nama pada Kutipan Akta Pencatatan Sipil
6.	Pengaduan, Saran dan masukan	1.Kotak saran 2.E-Lapor 3.Email : disdukcapilkaro@gmail.com 4.Form Survei Indeks Kepuasan Masyarakat 5.Telepon (0628)20281 Mekanisme penanganan pengaduan saran dan masukan dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut : 1. Cek di tempat; 2. Koordinasi internal; 3. Koordinasi eksternal; 4. Tindak lanjut dan solusi permasalahan
7.	Waktu Pelayanan	a. Senin – Kamis : 08.00 – 16.30 WIB; b. Jum’at : 08.00 – 17.00 WIB; c. Hari Sabtu, Minggu dan Hari Besar Nasional Libur.

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan diinternal organisasi (*Manufacturing*)

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; b. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006; c. Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; d. Keputusan Presiden Nomor 88 Tahun 2004 tentang Pengelolaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan;
2	Sarana dan Prasarana	Komputer, Printer, Kertas HVS
3	Komponen Pelaksanaan	a. Terampil mengoperasikan Komputer dan Teknologi Informasi;

		b. Mampu Bersikap sopan,ramah dan komunikatif; c. Disiplin dan taat waktu pelayanan.
4	Pengawas Internal	Berjenjang mulai dari Kepala Seksi Pengakuan Anak, Perubahan Kewarganegaraan dan Kematian, Kepala Bidang Pencatatan Sipil dan Kepala Dinas
5	Jumlah Pelaksana	1. Operator SIAK 6 Orang; 2. Petugas Administrasi di Dinas 5 Orang; 3. Petugas Loker 7 Orang.
6	Jaminan Pelayanan	1. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP); 2. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Apabila Akta Perubahan nama pada Kutipan Akta Pencatatan Sipil sudah jadi namun belum diambil, akan disimpan terlebih dahulu sampai pemohon datang kembali untuk mengambilnya.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait pelaksanaan programkegiatan dan pelayanan; 2. Melalui survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan

15. PEMBETULAN AKTA PENCATATAN SIPIL

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

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	Persyaratan pencatatan Pembetulan Akta Pencatatan Sipil sebagai berikut : a. dokumen autentik yang menjadi persyaratan penerbitan Akta Catatan Sipil; b. Surat pernyataan yang bersangkutan tentang perubahan kesalahan redaksional; c. Potokopi KTP-el pemohon; d. Potokopi KK; e. Pemohon yang diwakili oleh orang lain dilampiri dengan surat kuasa bermaterai 10.000.
2.	Prosedur	a. Pemohon menyampaikan berkas permohonan ke petugas loket; b. Petugas menerima berkas dan melakukan verifikasi dan validasi data, jika lengkap di lanjutkan kalau kurang lengkap di kembalikan untuk di perbaiki; c. Pejabat Pencatatan sipil membuat akta pencatatan sipil baru untuk menggantikan akta pencatatan sipil dimana terdapat kesalahan redaksinal dan menarik serta mencabut akta pencatatan sipil lama pemohon; d. Pejabat Pencatatan Sipil membuat catatan pinggir pada register yang dicabut akta pencatatan sipilnya; e. Petugas loket menyerahkan kutipan akta pencatatan sipil yang benar kepada pemohon.

3.	Waktu Pelayanan Jam	2 (dua) Hari Kerja
4.	Biaya/Tarif	Gratis
5.	Prodak Pelayanan	Akta Pencatatan Sipil Benar
6.	Pengaduan, Saran dan masukan	1.Kotak saran 2.E-Lapor 3.Email : disdukcapilkaro@gmail.com 4.Form Survei Indeks Kepuasan Masyarakat 5.Telepon (0628)20281 Mekanisme penanganan pengaduan saran dan masukan dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut : 1. Cek di tempat; 2. Koordinasi internal; 3. Koordinasi eksternal; 4. Tindak lanjut dan solusi permasalahan
7.	Waktu Pelayanan	a. Senin – Kamis : 08.00 – 16.30 WIB; b. Jum’at : 08.00 – 17.00 WIB; c. Hari Sabtu, Minggu dan Hari Besar Nasional Libur.

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan diinternal organisasi (*Manufacturing*)

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; b. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006; c. Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; d. Keputusan Presiden Nomor 88 Tahun 2004 tentang Pengelolaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan; e. Permendagri Republik Indonesia Nomor 109 Tahun 2019 Tentang Formulir dan Buku yang digunakan dalam Administrasi Kependudukan;
2	Sarana dan Prasarana	Komputer, Printer, Kertas HVS, Kertas A4 80gr
3	Komponen Pelaksanaan	a. Terampil mengoperasikan Komputer dan Teknologi Informasi; b. Mampu Bersikap sopan,ramah dan komunikatif; c. Disiplin dan taat waktu pelayanan.
4	Pengawas Internal	Berjenjang mulai dari Kepala Seksi Pengakuan Anak, Perubahan Kewarganegaraan dan Kematian, Kepala Bidang Pencatatan Sipil dan Kepala Dinas

5	Jumlah Pelaksana	1. Operator SIAK 6 Orang; 2. Petugas Administrasi di Dinas 5 Orang; 3. Petugas Loker 7 Orang.
6	Jaminan Pelayanan	1. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP); 2. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Apabila Kutipan Akta Pengesahan Anak sudah jadi namun belum diambil, akan disimpan terlebih dahulu sampai pemohon datang kembali untuk mengambilnya.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait pelaksanaan programkegiatan dan pelayanan; 2. Melalui survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan.

16. PENCATATAN PERUBAHAN STATUS KEWARGANEGARAAN

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

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	(1) Persyaratan pencatatan perubahan status kewarganegaraan WNA menjadi WNI di Indonesia sebagai berikut : - Potokopi Keputusan Presiden tentang Perubahan Status Kewarganegaraan yang bersangkutan dari WNA ke WNI; - Potokopi Keputusan Kepmenkum dan HAM tentang perubahan status kewarganegaraan yang bersangkutan dari WNA ke WNI karena akibat perkawinan; - Potokopi Kutipan Akta Perkawinan bagi yang sudah kawin/menikah; - Potokopi KK; - KTP-el; - Potokopi Kartu Izin Tinggal Tetap/Kartu Izin Tinggal Terbatas; - Potokopi Paspor.
2.	Prosedur	- Pemohon menyampaikan berkas permohonan ke petugas loket; - Petugas menerima berkas dan melakukan verifikasi dan validasi data, jika lengkap di lanjutkan kalau kurang lengkap di kembalikan untuk di perbaiki. - Berkas pencatatan perubahan status kewarganegaraan diserahkan ke Sekretariat untuk didisposi Kepala Dinas; - Kepala Dinas memerintahkan Kepala Bidang dan Kepala Seksi untuk menindaklanjuti; - Kepala Seksi dan Kepala Bidang menyerahkan berkas perubahan status kewarganegaraan ke operator untuk dicetak draf catatan pinggir;

		f. Pejabat pelaksana dari kasi, kabid membubuhkan paraf pada draf Catatan pinggir perubahan status kewarganegaraan; g. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menandatangani Catatan pinggir perubahan status kewarganegaraan; h. Petugas loket menyerahkan Catatan pinggir perubahan status kewarganegaraan pada akta pencatatan sipil kepada pemohon.
3.	Waktu Pelayanan Jam Pelayanan	2 (Dua) Hari Kerja
4.	Biaya/Tarif	Gratis
5.	Prodak Pelayanan	Catatan pinggir perubahan status kewarganegaraan pada akta pencatatan sipil
6.	Pengaduan, Saran dan masukan	1.Kotak saran 2.E-Lapor 3.Email : disdukcapilkaro@gmail.com 4.Form Survei Indeks Kepuasan Masyarakat 5.Telepon (0628)20281 Mekanisme penanganan pengaduan saran dan masukan dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut : 1. Cek di tempat; 2. Koordinasi internal; 3. Koordinasi eksternal; 4. Tindak lanjut dan solusi permasalahan
7.	Waktu Pelayanan	a. Senin – Kamis : 08.00 – 16.30 WIB; b. Jum’at : 08.00 – 17.00 WIB; c. Hari Sabtu, Minggu dan Hari Besar Nasional Libur.

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan diinternal organisasi (*Manufacturing*)

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; b. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006; c. Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; d. Keputusan Presiden Nomor 88 Tahun 2004 tentang Pengelolaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan;
2	Sarana dan Prasarana	Komputer, Printer, Kertas HVS
3	Komponen Pelaksanaan	a. Terampil mengoperasikan Komputer dan Teknologi Informasi;

		b. Mampu Bersikap sopan,ramah dan komunikatif; c. Disiplin dan taat waktu pelayanan.
4	Pengawas Internal	Berjenjang mulai dari Kepala Seksi Pengakuan Anak, Perubahan Kewarganegaraan dan Kematian, Kepala Bidang Pencatatan Sipil dan Kepala Dinas
5	Jumlah Pelaksana	1. Operator SIAK 6 Orang; 2. Petugas Administrasi di Dinas 5 Orang; 3. Petugas Loker 7 Orang.
6	Jaminan Pelayanan	1. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP); 2. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Apabila catatan pinggir perubahan status kewarganegaraan pada akta pencatatan sipil sudah jadi namun belum diambil, akan disimpan terlebih dahulu sampai pemohon datang kembali untuk mengambilnya.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait pelaksanaan programkegiatan dan pelayanan; 2. Melalui survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan

17. PENERBITAN DOKUMEN INOVASI

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

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	1. INOVASI “SITELU SADA” (Pengurusan Akta Kelahiran akan mendapatkan Kartu Keluarga dan KIA (Kartu Identitas Anak) sebagai berikut: a. Mengisi Formulir Akta Kelahiran b. Potokopi Surat Lahir; 1 Rangkap. c. Potokopi Akta Perkawinan/Buku Nikah; 2 Rangkap. d. Asli Kartu Keluarga (KK); e. Saksi 2 Orang beserta NIK KTP Elektronik; 1 Rangkap. f. Map Warna Merah. g. Hasil: Akta Kelahiran, Kartu Keluarga dan KIA. h. Berlaku bagi anak berusia 0 – 17 tahun kurang 1 hari dan berstatus belum menikah 2. INOVASI “DOKTER AKTA” (Dokumen Terbit Akibat Kematian) sebagai berikut: a. Surat Keterangan Meninggal dari Dokter atau Kepala Desa/ Lurah; b. Asli KTP-El yang bersangkutan dan Asli KTP-El pasangan bagi yang berstatus kawin; c. Asli dan potokopi Kartu Keluarga; d. Potokopi KTP-El Pelapor; e. Laporan Kematian paling lambat 30 (tiga puluh) hari; f. Mengisi Permohonan Akta Kematian; g. Map Warna Biru.

		h. Hasil: Kartu Keluarga, Akta Kematian, dan KTP-El Pasangan (Status Cerai Mati). 3. INOVASI “SENEMBAS” (Setiap Pasangan mencatatkan perkawinan akan mendapatkan enam dokumen kependudukan) sebagai berikut: a. Asli Kartu Keluarga Orang Tua Kedua Suami Istri; b. Asli KTP Elektronik Suami Istri dan Saksi 2 (dua) Orang; c. Surat Pemberkatan di legalisir; d. Pasfoto Gandeng warna 4x6cm sebanyak 2 lembar; e. Mengisi Formulir Akta Perkawinan dan Kartu Keluarga; f. Map warna Hijau : g. Hasil: Akta Perkawinan, KK yang bersangkutan, KK Orangtua Kedua Belah Pihak, Perubahan KTP Elektronik Suami Istri.
2.	Prosedur	1. INOVASI “SITELU SADA” a. Pemohon Mengisi Permohonan Penambahan Anggota Keluarga (F1.01) dan Permohonan Akta Kelahiran (F1.03 serta melengkapi berkas yang lengkap. b. Petugas Loker memeriksa dan memverifikasi berkas pemohon c. Verifikasi, validasi dokumen oleh Kabid/Kasi d. Operator mengentri Kartu Keluarga dan Akta Kelahiran serta mencatat kutipan Akta Kelahiran. e. Kepala Dinas Menandatangani Kartu Keluarga dan Akta Kelahiran secara elektronik f. Operator Mencetak KIA (Kartu Identitas Anak) g. Menyerahkan Kartu Keluarga, Akta Kelahiran dan KIA (Kartu Identitas Anak) 2. INOVASI “DOKTER AKTA” a. Pemohon mengisi formulir akte kematian (F2.01), formulir perubahan elemen (F1.06) dan melengkapi berkas dengan syarat yang ditentukan b. Petugas Loker memeriksa dan memverifikasi berkas pemohon c. Kasi dan Kabid Dafduk memferifikasi KK (Kartu Keluarga) d. Kabid/Kasi Pencapil memferifikasi Akte Kematian e. Operator mengentry Perubahan KK dan Akte Kematian serta mencatatkan kutipan akta kematian f. Kepala Dinas Memaraf dan menandatangani secara elektronik Kartu Keluarga dan Akta Kematian g. Operator Mencetak KTP-el , Kartu Keluarga, dan Akta Kematian h. Petugas Loker Menyerahkan Kartu Keluarga, Akta Kematian dan KTP-elektronik kepada masyarakat 3. INOVASI “SENEMBAS” (Setiap Pasangan mencatatkan perkawinan akan mendapatkan

		enam dokumen kependudukan) sebagai berikut: - Pemohon mengisi formulir akte perkawinan (F2.01), formulir kartu keluarga (f1.01), formulir perubahan elemen (F1.06) dan melengkapi berkas dengan syarat yang ditentukanotokopi Surat Lahir; 1 Rangkap - Petugas Loker memeriksa dan memverifikasi berkas pemohon - Kabid dan Kabid Dafduk memferifikasi KK (Kartu Keluarga) - Kabid dan Kasi Capil memferifikasi Akte Perkawinan - Operator mengentry Perubahan KK dan Akte Perkawinan serta mencatatkan kutipan akta perkawinan - Kepala DinasMemaraf dan menandatangani secara elektronik Kartu Keluarga dan Akta Perkawinan - Operator Mencetak KTP-el (Kartu Keluarga, dan Akta Perkawinan) - Petugas Loker Menyerahkan Kartu Keluarga, Akta Perkawinan dan KTP-elektronik kepada masyarakat
3.	Waktu Pelayanan Jam Pelayanan	5 (Lima) Hari Kerja
4.	Sarana dan Prasarana	Komputer, Tablet, Printer, Kertas HVS
5.	Biaya/Tarif	Gratis
6.	Jumlah Pelaksana	- Operator SIAK 6 Orang; - Petugas Administrasi di Dinas 5 Orang; - Petugas Loker 8 Orang.
7.	Prodak Pelayanan	KK, KTP, KIA, Akta Kelahiran, Akta Kematian dan Akta Perkawinan
8.	Pengaduan, Saran dan masukan	- Kotak saran - E-Lapor - Email : disdukcapi@karo@gmail.com - Form Survei Indeks Kepuasan Masyarakat - Telepon (0628)20281 Mekanisme penanganan pengaduan saran dan masukan dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut : - Cek di tempat; - Koordinasi internal; - Koordinasi eksternal; - Tindak lanjut dan solusi permasalahan
9.	Waktu Pelayanan	- Senin – Kamis : 08.00 – 16.30 WIB; - Jum’at : 08.00 – 17.00 WIB; - Hari Sabtu, Minggu dan Hari Besar Nasional Libur.

18. PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN SECARA DARING/ ONLINE

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

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	a. Penerbitan KK baru, secara Daring/<i>Online</i> sebagai berikut : a. Mengisi formulir isian KK (F1.01) yang ditandatangani oleh Kepala Keluarga dan Kepala Dinas Dukcapil; b. Asli KTP Elektronik; c. Asli Kutipan Akta Perkawinan/Akta Perceraian/Buku Nikah, SPTJM Perkawinan/Perceraian Belum Tercatat bagi yang melampirkan Surat Keterangan Gereja yang ditandatangani oleh Pendeta/Pastor; d. Asli Kutipan Akta Kelahiran; e. Asli Surat keterangan pindah/surat keterangan pindah datang bagi penduduk yang pindah/datang dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia; f. Asli Surat keterangan datang dari luar negeri yang diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil bagi WNI yang datang dari luar negeri karena pindah; g. Asli ijin tinggal tetap bagi Orang Asing. b. Perubahan KK karena perubahan anggota keluarga dalam KK bagi penduduk yang mengalami kelahiran dilakukan secara Daring/<i>Online</i> sebagai berikut : a. Asli KK lama; b. Mengisi formulir isian KK (F1.01) yang ditandatangani oleh Kepala Keluarga c. Asli Kutipan Akta Kelahiran/ Surat Keterangan Lahir dari Bidan atau Rumah Sakit. c. Perubahan KK karena perubahan elemen data kependudukan (perubahan status perkawinan, perubahan nama, pekerjaan, agama, dan lain-lain) bagi penduduk WNI, secara Daring/<i>Online</i> sebagai berikut : a. Asli KK lama; b. Mengisi formulir isian perubahan elemen data (F1.06) yang ditandatangani oleh Pelapor; c. Asli Kutipan Akta Perkawinan/Buku Nikah; d. Asli Kutipan Akta Perceraian/ Putusan Penetapan Pengadilan tentang perceraian; e. Asli Kutipan Akta Kematian/Surat Keterangan Meninggal dunia dari Kepala Desa/Lurah/Rumah Sakit; f. Asli Kutipan Akta Kelahiran yang berdasarkan Penetapan Pengadilan (Catatan Pinggir); g. Asli putusan perubahan agama dari lembaga yang berwenang; h. Asli dokumen pendukung lainnya. d. Perubahan KK karena penambahan anggota bagi Orang asing yang memiliki ijin tinggal tetap untuk menumpang KK WNI atau Orang Asing secara Daring/<i>Online</i> sebagai berikut:

	a. Asli KK lama atau KK yang ditumpangi; b. Mengisi formulir isian KK yang ditandatangani oleh Kepala Keluarga; c. Asli Pasport; d. Asli Ijin Tinggal Tetap; e. Asli Surat Keterangan lapor diri dari Lurah/Kepala Desa. e. Perubahan KK karena pengurangan anggota keluarga dalam KK bagi WNI dan Orang Asing secara Daring/<i>Online</i> sebagai berikut : a. Asli KK lama; b. Asli Kutipan Akta Kematian atau; c. Asli Surat keterangan pindah bagi penduduk WNI dan WNA yang pindah dalam wilayah Kesatuan Negara Republik Indonesia. f. Penerbitan KK karena hilang atau rusak bagi penduduk WNI dan Orang Asing secara Daring/<i>Online</i> sebagai berikut : a. Asli Surat keterangan hilang dari Kepolisian dan foto copy KK yang lama; b. Asli KK yang rusak; c. Asli Dokumen Kependudukan dari salah satu anggota keluarga; d. Asli dokumen keimigrasian bagi orang asing. g. Kartu Identitas Anak (KIA) secara Daring/<i>Online</i> sebagai berikut : a. Asli Kartu Keluarga; b. Asli Akta Lahir; c. Asli KTP kedua Orang Tua; d. Pasfoto Anak 3 x 4; untuk diatas 5 tahun. Dibawah usia 5 Tahun: tidak pakai Pasfoto. h. Persyaratan KTP Elektronik secara Daring/<i>Online</i> sebagai berikut : a. Asli Kartu Keluarga; b. Asli KTP Elektronik. i. Persyaratan Pindah Datang Penduduk secara Daring/<i>Online</i> sebagai berikut : Berdasarkan Surat Kementerian Dalam Negeri RI Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Nomor : 471.12/18749/Dukcapil Tanggal 10 Oktober 2018 Point (3) : a. Mengisi Formulir Permohonan Pindah b. Asli KTP Elektronik dan c. Asli Kartu Keluarga; j. Penerbitan Akta Kelahiran secara Daring/<i>Online</i> sebagai berikut : a. Asli Surat Keterangan dari Dokter/Bidang Penolong Kelahiran; b. Asli Akta Kawin/Buku Nikah/Surat Kawin dari Pemuka Agama/Penghayat Kepercayaan orang tua dan mengisi formulir SPTJM Suami Istri; c. Asli KTP Elektronik kedua orang tua; d. Asli Kartu Keluarga orang tua;
--	---

		e. Mengisi Permohonan; f. Asli KTP Elektronik 2 (Dua) orang saksi. k. Penerbitan Akta Kematian secara Daring/<i>Online</i> sebagai berikut : a. Scan Asli Surat Keterangan Meninggal dari Dokter atau Kepala Desa/Lurah; b. Asli KTP yang meninggal dunia; c. Asli Kartu Keluarga; d. Laporan Kematian Paling lambat 30 (tiga puluh) hari; e. Mengisi Permohonan. 1. Pemanfaatan Data/ Konsolidasi Data secara Daring/<i>Online</i>/ sebagai berikut : a. Asli Kartu Keluarga; b. Asli KTP Elektronik.
2.	Prosedur	a. Semua berkas persyaratan di <i>scan</i>; b. Berkas yang sudah di <i>scan</i> disimpan dalam bentuk pdf; c. Dikirim ke alamat email sebagai berikut : 1. dafdukkaro@gmail.com untuk Kartu Keluarga, KTP, KIA dan Surat Pindah; 2. pencapilkaro@gmail.com untuk Akta Kelahiran dan Akta Kematian; 3. konsolidasikaro@gmail.com untuk Pemanfaatan Data; d. Petugas layanan <i>Online</i> mencetak dokumen yang masuk ke email dan menyerahkan ke petugas loket; e. Petugas loket memberikan bukti pengambilan ke petugas layanan <i>Online</i>; f. Petugas layanan <i>Online</i> mengirim bukti pengambilan ke pemohon melalui email. g. Pemohon wajib datang untuk mengambil dokumen administrasi kependudukan (KTP-El dan KIA) yang diurus ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo dengan membawa bukti pengambilan sedangkan untuk Kartu Keluarga, Surat Pindah (SKPWNI), Akta Kelahiran, Akta Kematian akan dikirim ke email masing-masing pemohon dalam bentuk softcopy (pdf).
3.	Waktu Pelayanan Jam Pelayanan	Maksimal 3 (Tiga) Hari Kerja
4.	Biaya/Tarif	Gratis
5.	Prodak Pelayanan	KK, KTP, KIA, Surat Pindah, Akta Kelahiran, Akta Kematian dan Data <i>Online</i> .
6.	Pengaduan, Saran dan masukan	1.Kotak saran 2.E-Lapor 3.Email : disdukcapilkaro@gmail.com 4.Form Survei Indeks Kepuasan Masyarakat 5.Telepon (0628)20281

		Mekanisme penanganan pengaduan saran dan masukan dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut : 5. Cek di tempat; 6. Koordinasi internal; 7. Koordinasi eksternal; 8. Tindak lanjut dan solusi permasalahan
7.	Waktu Pelayanan	d. Senin – Kamis : 08.00 – 16.30 WIB; e. Jum’at : 08.00 – 17.00 WIB; f. Hari Sabtu, Minggu dan Hari Besar Nasional Libur.

**KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN KARO,**



**SUSY ISWARA BANGUN
PEMBINA UTAMA MUDA
NIP. 19660505 199303 2 003**