



**PEMERINTAH KOTA BANDAR LAMPUNG**  
**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**

Jalan DR. Susilo No. 2 Teluk Betung Utara Telp. ( 0721 ) 264009  
**BANDAR LAMPUNG**

---

**KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**  
**KOTA BANDAR LAMPUNG**  
Nomor :470/217./III.II/2022

**TENTANG**

**STANDAR PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN PADA DINAS**  
**KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BANDAR LAMPUNG**  
**TAHUN 2022**

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BANDAR LAMPUNG

- Menimbang :
- a. bahwa dalam rangka percepatan peningkatan pelayanan dokumen kependudukan bagi warga masyarakat di lingkungan Pemerintah Kota Bandar Lampung, maka perlu adanya pengaturan Standar Pelayanan Administrasi Kependudukan yang cepat, akurat, efisien dan efektif.
  - b. bahwa untuk kelancaran pelayanan administrasi kependudukan dimaksud dipandang perlu adanya Standar Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung.
  - c. bahwa untuk memenuhi maksud huruf a dan b diatas, perlu ditetapkan dengan Keputusan Kepala Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung.
- Mengingat:
1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1959 tentang Penetapan Undang-Undang Darurat Nomor 4 Tahun 1956 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1956 Nomor 55), Undang-undang Darurat Nomor 5 Tahun 1956 ( Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1956 Nomor 56) dan Undang-undang Darurat Nomor 6 Tahun 1956 ( Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1956 Nomor 57) tentang Pembentukan Daerah Tingkat II Termasuk Kota Praja dalam Lingkungan Daerah Tingkat I Sumatera Selatan sebagai Undang-Undang ( Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1959 Nomor 73, Tambahan Negara Republik Indonesia Nomor 1821);
  2. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1974 Nomor 1, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3019);
  3. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor165, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3886);
  4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor165, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3886);
  5. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2005 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
  6. 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 Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.(Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 232, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5475);

7. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2006 tentang Kewarganegaraan Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 63, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4334);
8. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
9. Peraturan Presiden Nomor 126 Tahun 2012 tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan secara Nasional;
10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 8 Tahun 2016 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan secara Nasional;
11. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Administrasi Kependudukan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 102, Tambahan Lembaran Nrgara Republik Indonesia Nomor 6354);
12. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Replublik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
13. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2016 tentang Kartu Identitas Anak (KIA);
14. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring;
15. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;
16. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku yang digunakan dalam Administrasi Kependudukan;
17. Peraturan Daerah Kota Bandar Lampung Nomor 07 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Bandar Lampung;
18. Peraturan Walikota Bandar Lampung Nomor 51 Tahun 2021 tentang Pembentukan Organisasi, Tugas, dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung;
19. Keputusan Walikota Bandar Lampung Nomor 18/IV,29/HK/2010 tanggal 1 Oktober 2010 tentang Pelayanan KTP, KK, Akta Kelahiran, Akta Perkawinan, Akta Kematian, Akta Perceraian dan Akta Pengakuan Anak secara gratis bagi masyarakat di wilayah Kota Bandar Lampung (TMT 01 Oktober 2010 s/d sekarang) .

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

KESATU: Menetapkan Standar Pelayanan Administrasi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung Tahun 2022.

KEDUA:

Standar Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung meliputi ;

1. Pelayanan Pencatatan Biodata Penduduk
2. Pelayanan Penerbitan Kartu Keluarga (KK)
3. Pelayanan Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP EL)
4. Pelayanan Penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA)
5. Pelayanan Surat Keterangan Pindah
6. Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Pindah Datang WNI (SKPWNI)
7. Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Pindah Ke Luar Negeri
8. Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Datang dari Luar Negeri
9. Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Tempat Tinggal (SKTT WNA)
10. Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Kelahiran
11. Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Lahir Mati
12. Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Pembatalan Perkawinan
13. Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Pembatalan Perceraian
14. Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Kematian
15. Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Pengangkatan Anak
16. Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Pelepasan Kewarganegaraan
17. Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Pengganti Identitas
18. Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Pencatatan Sipil
19. Pelayanan Penerbitan Kutipan Akta Kelahiran
20. Pelayanan Penerbitan Kutipan Akta Kematian
21. Pelayanan Penerbitan Kutipan Akta Perkawinan
22. Pelayanan Penerbitan Kutipan Akta Perceraian
23. Pelayanan Penerbitan Kutipan Akta Pengakuan Anak
24. Pelayanan Penerbitan Kutipan Akta Pengesahan Anak

KETIGA :

Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan, dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam Keputusan ini akan diadakan pembetulan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Bandar Lampung  
Pada Tanggal : 25 Februari 2022

Pt. KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
PENCATATAN SIPIL  
KOTA BANDAR LAMPUNG,



**FEBRIANA, S.STP., MM.**

Pembina

NIP. 19860216 200602 2001

Tembusan disampaikan kepada Yth :

1. Walikota Bandar Lampung (sebagai laporan)
2. Inspektur Kota Bandar Lampung di Bandar Lampung
3. Kepala Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Bandar Lampung di Bandar Lampung
4. Himpunan Keputusan.



## (1) STANDAR PELAYANAN PENCATATAN BIODATA PENDUDUK

No	Komponen	Uraian
1	Produk Pelayanan	Pelayanan Penerbitan Biodata Penduduk
2	Persyaratan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"><li>- Mengisi Formulir F1-01</li><li>- Surat Pengantar (asli) dari rukun tetangga dan rukun warga atau yang disebut dengan nama lain</li><li>- Foto copy Dokumen atau bukti peristiwa kependudukan dan peristiwa penting</li><li>- Foto copy bukti pendidikan terakhir</li></ul>
3	Sistem Mekanisme dan Prosedur	Pemohon datang loket pelayanan dengan membawa persyaratan; Petugas memeriksa berkas permohonan dan Verifikasi berkas; Petugas / oprator melaksanakan Pencetakan dan Penerbitan KK; Pengesahan dan tTanda Tangan TTE oleh Kepala Dinas.
4	Jangka Waktu Penyelesaian	Penyelesaian : 5 - 15 Menit
5	Biaya / Tarif	Tidak Dipungut Biaya / GRATIS
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Telpon/Fax : (0721) 264-009 SP4N : lapor.go.id atau sms ke 1708 E-mail : disdukcapi.bl@gmail No WA : 081271800740, 082180852544 Facebook : Pemerintah Disdukcapi Balam Instagram : disdukcapi.bandarlampung Website : disdukcapi.bandarlampungkota.go.id

## 1. PELAYANAN PENCATATAN BIODATA PENDUDUK

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (Manufacturing)

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013;</li> <li>b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>c. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;</li> <li>d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Replublik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> <li>e. Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 95 Tahun 2019 tentang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan;</li> <li>f. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 Tentang Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</li> <li>g. Peraturan Walikota Bandar Lampung Nomor 48 Tahun 2016 tentang Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung;</li> <li>h. Keputusan Walikota Bandar Lampung Nomor 18/IV,29/HK/2010 tanggal 1 Oktober 2010 tentang Pelayanan KTP, KK, Akta Kelahiran, Akta Perkawinan, Akta Kematian, Akta Perceraian dan Akta Pengakuan Anak secara gratis bagi masyarakat di wilayah Kota Bandar Lampung (TMT 01 Oktober 2010 s/d sekarang).</li> </ul>
2.	Sarana Prasarana dan/ atau Fasilitas	<p>Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas berada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Buku Pendaftaran dan Register</li> <li>- Blangko Kartu Keluarga</li> <li>- Komputer : 20 unit</li> <li>- Printer : 20 unit</li> </ul>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi;</li> <li>b. Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif;</li> <li>c. Disiplin dan taat waktu pelayanan;</li> </ul>
4.	Pengawasan Internal	Berjenjang mulai dari Kepala Seksi Identitas Penduduk, Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Kepala Dinas.
5.	Jumlah Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Operator SIAK : 20 orang;</li> <li>2. Petugas Adm di Dinas : 6 orang;</li> </ul>
6.	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP);</li> <li>2. Adanya Kode Etik Pegawai;</li> <li>3. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.</li> </ul>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Apabila Kartu Keluarga (KK) sudah jadi namun belum diambil, akan disimpan terlebih dahulu sampai pemohon mengambilnya. Jika dalam waktu 14 hari belum juga diambil, maka petugas akan menghubungi pemohon melalui telepon, email ataupun whatsapp.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait program kegiatan dan pelayanan;</li> <li>2. Melalui Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.</li> </ul>



## (2) STANDAR PELAYANAN PENERBITAN KARTU KELUARGA (KK)

No	Komponen	Uraian
1	<b>Produk Pelayanan</b>	<b>Pelayanan Penerbitan Kartu Keluarga</b>
2	<b>Persyaratan Pelayanan</b>	<p><b>1. <u>Penerbitan Kartu Keluarga Baru (Pisah KK)</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mengisi Formulir F1-01</li> <li>- KK asli daerah asal pemohon</li> <li>- Foto copy KTP</li> <li>- Fotocopy Surat Nikah</li> </ul> <p><b>2. <u>Perbaikan Kartu Keluarga (KK) Penambahan Anggota</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mengisi Formulir F1-01</li> <li>- KK asli daerah asal pemohon</li> <li>- Fotocopy Surat Keterangan Lahir</li> <li>- Mengisi Formulir F1.06 karena berubah elemen data dalam KK</li> <li>- Jika anggota keluarga yang akan ditambahkan berasal dari daerah lain maka melampirkan surat pindah (SKPWNI) dari disdukcapil daerah asal</li> </ul>
3	<b>Sistem Mekanisme dan Prosedur</b>	<p>Pemohon datang loket pelayanan dengan membawa persyaratan;</p> <p>Petugas memeriksa berkas permohonan dan verifikasi berkas;</p> <p>Petugas/oprator melaksanakan Pencetakan dan Penerbitan KK;</p> <p>Pengesahan dan tandatangan TTE oleh Kepala Dinas;</p> <p>Petugas memberikan KK kepada pemohon</p>
4	<b>Jangka Waktu Penyelesaian</b>	Penyelesaian : 5 - 15 Menit
5	<b>Biaya / Tarif</b>	<b>Tidak Dipungut Biaya / GRATIS</b>
6	<b>Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan</b>	<p><b>Telpon/Fax : (0721) 264-009</b></p> <p><b>SP4N : lapor.go.id atau sms ke 1708</b></p> <p><b>E-mail : disdukcapil.bl@gmail</b></p> <p><b>No WA : 081271800740, 082180852544</b></p> <p><b>Facebook : Pemerintah Disdukcapil Balam</b></p> <p><b>Instagram : disdukcapil.bandarlampung</b></p> <p><b>Website : disdukcapil.bandarlampungkota.go.id</b></p>

## 2. PELAYANAN PENERBITAN KARTU KELUARGA (KK)

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (Manufacturing)

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013;</li> <li>b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>c. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;</li> <li>d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Replublik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> <li>e. Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 95 Tahun 2019 tentang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan;</li> <li>f. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 Tentang Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</li> <li>g. Peraturan Walikota Bandar Lampung Nomor 48 Tahun 2016 tentang Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung;</li> <li>h. Keputusan Walikota Bandar Lampung Nomor 18/IV,29/HK/2010 tanggal 1 Oktober 2010 tentang Pelayanan KTP, KK, Akta Kelahiran, Akta Perkawinan, Akta Kematian, Akta Perceraian dan Akta Pengakuan Anak secara gratis bagi masyarakat di wilayah Kota Bandar Lampung (TMT 01 Oktober 2010 s/d sekarang).</li> </ul>
2.	Sarana Prasarana dan/ atau Fasilitas	<p>Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas berada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Buku Pendaftaran dan Register</li> <li>- Blangko Kartu Keluarga</li> <li>- Komputer : 20 unit</li> <li>- Printer : 20 unit</li> </ul>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi;</li> <li>b. Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif;</li> <li>c. Disiplin dan taat waktu pelayanan;</li> </ul>
4.	Pengawasan Internal	Berjenjang mulai dari Kepala Seksi Identitas Penduduk, Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Kepala Dinas.
5.	Jumlah Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Operator SIAK : 20 orang;</li> <li>2. Petugas Adm di Dinas : 6 orang;</li> </ul>
6.	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP);</li> <li>2. Adanya Kode Etik Pegawai;</li> <li>3. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.</li> </ul>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Apabila Kartu Keluarga (KK) sudah jadi namun belum diambil, akan disimpan terlebih dahulu sampai pemohon mengambilnya. Jika dalam waktu 14 hari belum juga diambil, maka petugas akan menghubungi pemohon melalui telepon, email ataupun whatsapp.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait program kegiatan dan pelayanan;</li> <li>2. Melalui Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.</li> </ul>



**(3) STANDAR PELAYANAN**  
**KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK (KTP- el)**  
**Tahun 2022**

No	Komponen	Uraian
1	Produk Pelayanan	Pelayanan Penerbitan KTP-EL
2	Persyaratan Pelayanan	<b>1. Penerbitan KTP-EL Baru</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Fotocopy KK</li><li>- Tanda Bukti Perekaman</li></ul> <b>2. Penerbitan KTP-EL Perubahan/Penggantian</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Fotocopy KK</li><li>- KTP-EL asli</li><li>- Surat Keterangan Hilang dari Kepolisian (Jika Hilang)</li></ul>
3	Sistem Mekanisme dan Prosedur	Pemohon datang di tempat pelayanan dengan membawa persyaratan; Petugas memeriksa berkas permohonan dan Verifikasi berkas data pada data SIAK; Petugas pencetak KTP-el mencetak KTP-el sesuai permohonan; Petugas menyerahkan KTP-el kepada Pemohon
4	Jangka Waktu Penyelesaian	Penyelesaian : 5 - 15 Menit
5	Biaya / Tarif	Tidak Dipungut Biaya / GRATIS
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Telpon/Fax : (0721) 264-009 SP4N : lapor.go.id atau sms ke 1708 E-mail : disdukcakil.bl@gmail No WA : 081271800740, 082180852544 Facebook : Pemerintah Disdukcakil Balam Instagram : disdukcakil.bandarlampung Website : disdukcakil.bandarlampungkota.go.id

### 3. PELAYANAN PENERBITAN KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK (KTP-el)

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (Manufacturing)

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<p>a. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013;</p> <p>b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</p> <p>c. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;</p> <p>d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Replublik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</p> <p>e. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 08 Tahun 2016 tentang Perubahan Kedua Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 09 Tahun 2011 tentang Perubahan Penerbitan KTP Berbasis NIK Nasional;</p> <p>f. Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 95 Tahun 2019 tentang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan;</p> <p>g. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 Tentang Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</p> <p>h. Peraturan Walikota Bandar Lampung Nomor 48 Tahun 2016 tentang Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung;</p> <p>i. Keputusan Walikota Bandar Lampung Nomor 18/IV,29/HK/2010 tanggal 1 Oktober 2010 tentang Pelayanan KTP, KK, Akta Kelahiran, Akta Perkawinan, Akta Kematian, Akta Perceraian dan Akta Pengakuan Anak secara gratis bagi masyarakat di wilayah Kota Bandar Lampung (TMT 01 Oktober 2010 s/d sekarang).</p>
2.	Sarana Prasarana dan/ atau Fasilitas	<p>Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas berada di Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Buku Pendaftaran dan Register</li> <li>- Blangko Kartu Tanda Penduduk (KTP-el)</li> <li>- Komputer : 6 unit</li> <li>- Printer : 6 unit</li> </ul>
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>a. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi;</p> <p>b. Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif;</p> <p>c. Disiplin dan taat waktu pelayanan.</p>
4.	Pengawasan Internal	Berjenjang mulai dari Kepala Seksi Identitas Penduduk, Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Kepala Dinas.
5.	Jumlah Pelaksana	<p>1. Operator KTP el : 6 orang;</p> <p>2. Petugas Pelayanan : 10 orang.</p>
6.	Jaminan Pelayanan	<p>1. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP);</p> <p>2. Adanya Kode Etik Pegawai;</p> <p>3. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.</p>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Apabila Kartu Tanda Penduduk (KTP-el) sudah jadi namun belum diambil, akan disimpan terlebih dahulu sampai pemohon mengambilnya. Jika dalam waktu 14 hari belum juga diambil, maka petugas akan menghubungi pemohon melalui telepon, email ataupun whatsapp.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>1. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait program kegiatan dan pelayanan;</p> <p>2. Melalui Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.</p>



## (4) STANDAR PELAYANAN KARTU IDENTITAS ANAK( KIA)

No	Komponen	Uraian
1	Produk Pelayanan	Pelayanan Penerbitan KIA (Kartu Identitas Anak)
2	Persyaratan Pelayanan	<b>1. Penerbitan KIA umur 0 – 5 tahun</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Fotocopy KK</li><li>- Fotocopy Akte Kelahiran</li><li>- Fotocopy KTP-EL orang tua</li></ul> <b>2. Penerbitan KIA umur 5 – 17 tahun</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Fotocopy KK</li><li>- Fotocopy Akte Kelahiran</li><li>- Fotocopy KTP-EL orang tua</li><li>- Pas Photo 3x4 1 lembar</li></ul>
3	Sistem Mekanisme dan Prosedur	Pemohon datang loket pelayanan dengan membawa persyaratan; Petugas memeriksa berkas permohonan dan Verifikasi berkas; Pencetakan dan Penerbitan KIA oleh Operator; Petugas memberikan KIA kepada Pemohon.
4	Jangka Waktu Penyelesaian	Penyelesaian : 5 - 15 Menit
5	Biaya / Tarif	Tidak Dipungut Biaya / GRATIS
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Telpon/Fax : (0721) 264-009 SP4N : lapor.go.id atau sms ke 1708 E-mail : disdukcopil.bl@gmail No WA : 081271800740, 082180852544 Facebook : Pemerintah Disdukcopil Balam Instagram : disdukcopil.bandarlampung Website : disdukcopil.bandarlampungkota.go.id

#### 4. PELAYANAN PENERBITAN KARTU IDENTITAS ANAK (KIA)

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (Manufacturing)

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013;</li> <li>b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>c. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;</li> <li>d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Replublik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> <li>e. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2016 tentang Kartu Identitas Anak yang berusia 1 hari sampai 17 Tahun;</li> <li>f. Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 95 Tahun 2019 tentang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan;</li> <li>g. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 Tentang Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</li> <li>h. Peraturan Walikota Bandar Lampung Nomor 48 Tahun 2016 tentang Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung;</li> <li>i. Keputusan Walikota Bandar Lampung Nomor 18/IV,29/HK/2010 tanggal 1 Oktober 2010 tentang Pelayanan KTP, KK, Akta Kelahiran, Akta Perkawinan, Akta Kematian, Akta Perceraian dan Akta Pengakuan Anak secara gratis bagi masyarakat di wilayah Kota Bandar Lampung (TMT 01 Oktober 2010 s/d sekarang) .</li> </ul>
2.	Sarana Prasarana dan/ atau Fasilitas	<p>Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas berada di Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Buku Pendaftaran dan Register</li> <li>- Komputer : 2 unit</li> <li>- Printer : 2 unit</li> </ul>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi;</li> <li>b. Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif;</li> <li>c. Disiplin dan taat waktu pelayanan.</li> </ul>
4.	Pengawasan Internal	Berjenjang mulai dari Kepala Seksi Identitas Penduduk, Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Kepala Dinas.
5.	Jumlah Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Operator KIA di Dinas : 2 orang;</li> <li>2. Petugas Pelayanan Pegambilan di Dinas: 4 orang.</li> </ul>
6.	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP);</li> <li>2. Adanya Kode Etik Pegawai;</li> <li>3. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.</li> </ul>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Apabila Kartu Identitas Anak (KIA) sudah jadi namun belum diambil, akan disimpan terlebih dahulu sampai pemohon mengambilnya. Jika dalam waktu 14 hari belum juga diambil, maka petugas akan menghubungi pemohon melalui telepon, email ataupun whatsapp.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait pelaksanaan programkegiatan dan pelayanan;</li> <li>2. Melalui survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan.</li> </ul>



## (5) STANDAR PELAYANAN SURAT KETERANGAN PINDAH Tahun 2022

No	Komponen	Uraian
1	Produk Pelayanan	Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Pindah
2	Persyaratan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"><li>- Mengisi Formulir F1-03</li><li>- Fotocopy KK</li><li>- KTP Asli bagi yang sudah memiliki KTP-EI</li></ul>
3	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<p>Pemohon datang loket pelayanan dengan membawa persyaratan;</p> <p>Petugas memeriksa berkas permohonan Verifikasi berkas;</p> <p>Petugas /Oprator melaksanakan Pencetakan dan Penerbitan Surat Pindah;</p> <p>Pengesahan dan tandatangan oleh Kepala Dinas;</p> <p>Petugas memberikan Keterangan Surat Pindah kepada Pemohon.</p>
4	Jangka Waktu Penyelesaian	Penyelesaian : 5 - 15 Menit
5	Biaya / Tarif	Tidak Dipungut Biaya / GRATIS
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>Telpon/Fa : (0721) 264-009</p> <p>SP4N : lapor.go.id atau sms ke 1708</p> <p>E-mail : disdukcakil.bl@gmail</p> <p>No WA : 081271800740, 082180852544</p> <p>Facebook : Pemerintah Disdukcakil Balam</p> <p>Instagram : disdukcakil.bandarlampung</p> <p>Website : disdukcakil.bandarlampungkota.go.id</p>

## 5. PELAYANAN SURAT KETERANGAN PINDAH

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (Manufacturing)

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013;</li> <li>b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>c. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;</li> <li>d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Replublik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> <li>e. Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 95 Tahun 2019 tentang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan;</li> <li>f. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 Tentang Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</li> <li>g. Peraturan Walikota Bandar Lampung Nomor 48 Tahun 2016 tentang Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung;</li> <li>h. Keputusan Walikota Bandar Lampung Nomor 18/IV,29/HK/2010 tanggal 1 Oktober 2010 tentang Pelayanan KTP, KK, Akta Kelahiran, Akta Perkawinan, Akta Kematian, Akta Perceraian dan Akta Pengakuan Anak secara gratis bagi masyarakat di wilayah Kota Bandar Lampung (TMT 01 Oktober 2010 s/d sekarang).</li> </ul>
2.	Sarana Prasarana dan/ atau Fasilitas	Sarana Prasarana dan/atau fasilitas berada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung <ul style="list-style-type: none"> <li>- Buku Pendaftaran dan Register</li> <li>- Komputer : 2 unit</li> <li>- Printer : 2 unit</li> </ul>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi;</li> <li>b. Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif;</li> <li>c. Disiplin dan taat waktu pelayanan.</li> </ul>
4.	Pengawasan Internal	Berjenjang mulai dari Kepala Seksi Identitas Penduduk, Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Kepala Dinas.
5.	Jumlah Pelaksana	Operator Kedatangan : 2 orang; Petugas Pelayanan di Dinas: 6 orang.
6.	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP);</li> <li>2. Adanya Kode Etik Pegawai;</li> <li>3. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.</li> </ul>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Apabila Surat Keterangan Pindah sudah jadi namun belum diambil, akan disimpan terlebih dahulu sampai pemohon mengambilnya. Jika dalam waktu 14 hari belum juga diambil, maka petugas akan menghubungi pemohon melalui telepon, email ataupun whatsapp.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait pelaksanaan program kegiatan dan pelayanan;</li> <li>2. Melalui survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan.</li> </ul>



**(6) STANDAR PELAYANAN**  
**SURAT KETERANGAN PINDAH DATANG WNI (SKPWNI)**  
**Tahun 2022**

No	Komponen	Uraian
1	Produk Pelayanan	Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Pindah Datang WNI (SKPWNI)
2	Persyaratan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"><li>- Mengisi Formulir F1-03</li><li>- Melampirkan KKPWNI</li><li>- KTP Asli dari daerah asal bagi yang sudah memiliki KTP-el</li></ul>
3	Sistem Mekanisme dan Prosedur	Pemohon datang loket pelayanan dengan membawa persyaratan; Petugas memeriksa berkas permohonan dan Verifikasi berkas; Petugas/Oprator melaksanakan Pencetakan dan Penerbitan Surat Pindah; Pengesahan dan tandatangan TTE oleh Kepala Dinas; Petugas memberikan Surat Pindah Datang WNI kepada Pemohon
4	Jangka Waktu Penyelesaian	Penyelesaian : 5 - 15 Menit
5	Biaya / Tarif	Tidak Dipungut Biaya / GRATIS
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Telpon/Fa : (0721) 264-009 SP4N : lapor.go.id atau sms ke 1708 E-mail : disdukcakil.bl@gmail No WA : 081271800740, 082180852544 Facebook : Pemerintah Disdukcakil Balam Instagram : disdukcakil.bandarlampung Website : disdukcakil.bandarlampungkota.go.id

## 6. PELAYANAN PENERBITAN SURAT KETERANGAN PINDAH DATANG WNI ( SKPWNI)

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (Manufacturing)

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013;</li> <li>b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>c. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;</li> <li>d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Replublik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> <li>e. Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 95 Tahun 2019 tentang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan;</li> <li>f. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 Tentang Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</li> <li>g. Peraturan Walikota Bandar Lampung Nomor 48 Tahun 2016 tentang Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung;</li> <li>h. Keputusan Walikota Bandar Lampung Nomor 18/IV,29/HK/2010 tanggal 1 Oktober 2010 tentang Pelayanan KTP, KK, Akta Kelahiran, Akta Perkawinan, Akta Kematian, Akta Perceraian dan Akta Pengakuan Anak secara gratis bagi masyarakat di wilayah Kota Bandar Lampung (TMT 01 Oktober 2010 s/d sekarang) .</li> </ul>
2.	Sarana Prasarana dan/ atau Fasilitas	<p>Sarana Prasarana dan/atau fasilitas berada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Buku Pendaftaran dan Register</li> <li>- Komputer : 2 unit</li> <li>- Printer : 2 unit</li> </ul>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi;</li> <li>b. Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif;</li> <li>c. Disiplin dan taat waktu pelayanan.</li> </ul>
4	Pengawasan Internal	Berjenjang mulai dari Kepala Seksi Identitas Penduduk, Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Kepala Dinas.
5.	Jumlah Pelaksana	Operator Kedatangan : 2 orang; Petugas Pelayanan di Dinas: 6 orang.
6.	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP);</li> <li>2. Adanya Kode Etik Pegawai;</li> <li>3. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.</li> </ul>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Apabila Surat Keterangan Pindah Datang sudah jadi namun belum diambil, akan disimpan terlebih dahulu sampai pemohon mengambilnya. Jika dalam waktu 14 hari belum juga diambil, maka petugas akan menghubungi pemohon melalui telepon, email ataupun whatsapp.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait pelaksanaan programkegiatan dan pelayanan;</li> <li>2. Melalui survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan.</li> </ul>



**(7) STANDAR PELAYANAN**  
**PENERBITAN SURAT KETERANGAN PINDAH KE LUAR NEGERI**  
**(SKPLN)**  
Tahun 2022

No	Komponen	Uraian
1	Produk Pelayanan	Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Pindah ke Luar Negeri
2	Persyaratan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"><li>- Mengisi Formulir F1.03</li><li>- Kartu Keluarga Asli</li><li>- KTP-el Asli</li></ul>
3	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<p>Pemohon datang loket pelayanan dengan membawa persyaratan;</p> <p>Petugas memeriksa berkas permohonan dan Verifikasi berkas</p> <p>Petugas/Oprator melaksanakan Pencetakan dan Penerbitan Surat Pindah</p> <p>Pengesahan dan tandatangan TTE oleh Kepala Dinas;</p> <p>Petugas memberikan surat keterangan Pindah Keluar Negeri kepada pemohon.</p>
4	Jangka Waktu Penyelesaian	Penyelesaian : 5 - 15 Menit
5	Biaya / Tarif	Tidak Dipungut Biaya / GRATIS
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>Telpon/Fax : (0721) 264-009</p> <p>SP4N : lapor.go.id atau sms ke 1708</p> <p>E-mail : disdukcabil.bl@gmail</p> <p>No WA : 081271800740, 082180852544</p> <p>Facebook : Pemerintah Disdukcabil Balam</p> <p>Instagram : disdukcabil.bandarlampung</p> <p>Website : disdukcabil.bandarlampungkota.go.id</p>

## 7. PELAYANAN PENERBITAN SURAT KETERANGAN PINDAH KE LUAR NEGERI

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (Manufacturing)

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013;</li> <li>b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>c. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;</li> <li>d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Replublik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> <li>e. Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 95 Tahun 2019 tentang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan;</li> <li>f. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 Tentang Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</li> <li>g. Peraturan Walikota Bandar Lampung Nomor 48 Tahun 2016 tentang Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung;</li> <li>h. Keputusan Walikota Bandar Lampung Nomor 18/IV,29/HK/2010 tanggal 1 Oktober 2010 tentang Pelayanan KTP, KK, Akta Kelahiran, Akta Perkawinan, Akta Kematian, Akta Perceraian dan Akta Pengakuan Anak secara gratis bagi masyarakat di wilayah Kota Bandar Lampung (TMT 01 Oktober 2010 s/d sekarang) .</li> </ul>
2.	Sarana Prasarana dan/ atau Fasilitas	<p>Sarana Prasarana dan/atau fasilitas berada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Buku Pendaftaran dan Register</li> <li>- Komputer : 1 unit</li> <li>- Printer : 1 unit</li> </ul>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi;</li> <li>b. Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif;</li> <li>c. Disiplin dan taat waktu pelayanan.</li> </ul>
4	Pengawasan Internal	Berjenjang mulai dari Kepala Seksi Identitas Penduduk, Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Kepala Dinas.
5.	Jumlah Pelaksana	Operator Kepindahan Luar Negeri : 1orang; Petugas Pelayanan di Dinas: 2 orang.
6.	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP);</li> <li>2. Adanya Kode Etik Pegawai;</li> <li>3. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.</li> </ul>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Apabila Surat Keterangan Pindah ke Luar Negeri sudah jadi namun belum diambil, akan disimpan terlebih dahulu sampai pemohon mengambilnya. Jika dalam waktu 14 hari belum juga diambil, maka petugas akan menghubungi pemohon melalui telepon, email ataupun whatsapp.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait pelaksanaan programkegiatan dan pelayanan;</li> <li>2. Melalui survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan.</li> </ul>



**(8) STANDAR PELAYANAN**  
**PENERBITAN SURAT KETERANGAN KEDATANGAN DARI LUAR NEGERI**  
**(SKDLN)**

No	Komponen	Uraian
1	Produk Pelayanan	<b>Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Kedatangan dari Luar Negeri</b>
2	Persyaratan Pelayanan	1. Mengisi Formulir F1.03 2. Fotocopy Dokumen Perjalanan Republik Indonesia 3. SKPLN ( yang pernah diterbitkan) dari Dinas atau SKP dari Perwakilan Republik Indonesia
3	Sistem Mekanisme dan Prosedur	Pemohon datang loket pelayanan dengan membawa persyaratan; Petugas memeriksa berkas permohonan Verifikasi berkas; Petugas/Operator melaksanakan Pencetakan dan Penerbitan Surat Keterangan Pindah ke luar Negeri Koreksi dan Paraf oleh Kabid Pelayanan Pendaftaran Penduduk; Pengesahan dan tandatangan TTE oleh Kepala Dinas;  Petugas loket memberikan Surat Keterangan Pindah ke luar Negeri Kepada Pemohon .
4	Jangka Waktu Penyelesaian	Penyelesaian : 5 - 15 Menit
5	Biaya / Tarif	<b>Tidak Dipungut Biaya / GRATIS</b>
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Telpon/Fax : (0721) 264-009 SP4N : lapor.go.id atau sms ke 1708 E-mail : disdukcabil.bl@gmail No WA : 081271800740, 082180852544 Facebook : Pemerintah Disdukcabil Balam Instagram : disdukcabil.bandarlampung Website : disdukcabil.bandarlampungkota.go.id

## 8. SURAT KETERANGAN DATANG DARI LUAR NEGERI

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (Manufacturing)

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013;</li> <li>b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>c. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;</li> <li>d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Replublik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> <li>e. Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 95 Tahun 2019 tentang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan;</li> <li>f. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 Tentang Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</li> <li>g. Peraturan Walikota Bandar Lampung Nomor 48 Tahun 2016 tentang Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung;</li> <li>h. Keputusan Walikota Bandar Lampung Nomor 18/IV,29/HK/2010 tanggal 1 Oktober 2010 tentang Pelayanan KTP, KK, Akta Kelahiran, Akta Perkawinan, Akta Kematian, Akta Perceraian dan Akta Pengakuan Anak secara gratis bagi masyarakat di wilayah Kota Bandar Lampung (TMT 01 Oktober 2010 s/d sekarang).</li> </ul>
2.	Sarana Prasarana dan/ atau Fasilitas	<p>Sarana Prasarana dan/atau fasilitas berada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Buku Pendaftaran dan Register</li> <li>- Komputer : 1 unit</li> <li>- Printer : 1 unit</li> </ul>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi;</li> <li>b. Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif;</li> <li>c. Disiplin dan taat waktu pelayanan.</li> </ul>
4	Pengawasan Internal	Berjenjang mulai dari Kepala Seksi Identitas Penduduk, Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Kepala Dinas.
5.	Jumlah Pelaksana	Operator Kedatangan dari Luar Negeri : 1 orang; orang Petugas Pelayanan di Dinas: 2 orang.
6.	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP);</li> <li>2. Adanya Kode Etik Pegawai;</li> <li>3. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.</li> </ul>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Apabila Surat Keterangan Datang dari Luar Negeri sudah jadi namun belum diambil, akan disimpan terlebih dahulu sampai pemohon mengambilnya. Jika dalam waktu 14 hari belum juga diambil, maka petugas akan menghubungi pemohon melalui telepon, email ataupun whatsapp.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait pelaksanaan program kegiatandan pelayanan;</li> <li>2. Melalui survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan.</li> </ul>



**(9) STANDAR PELAYANAN**  
**PENERBITAN SURAT KETERANGAN TEMPAT TINGGAL**  
**WARGA NEGARA ASING ( SKTT WNA )**

No	Komponen	Uraian
1	Produk Pelayanan	Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Tempat Tinggal Warga Negara Asing ( SKTT WNA)
2	Persyaratan Pelayanan	Penerbitan Penduduk OA KITAS 1. Mengisi F-.03 2. Foto copy Dokumen Perjalanan 3. Foto copy Kartu Ijin Tinggal Terbatas/ KITAS dari Departemen Hukum dan HAM  Penerbitan Penduduk OA KITAB 1. Mengisi F-1.01 2. Foto copy Dokumen perjalanan 3. Foto copy Kartu Ijin Tinggal tetap/ KITAB dari Departemen 4. Foto copy Buku Nikah 5. Dalam hal OA menumpang KK, menyewa rumah, kontrak dan kost perlu menyerahkan surat pernyataan tidak bertanggung jawab
3	Sistem Mekanisme dan Prosedur	Pemohon datang loket pelayanan dengan membawa persyaratan; Petugas memeriksa berkas permohonan dan Memberikan Bukti pengambilan KK kepada pemohon; Verifikasi berkas dan data pemohon dilakukan oleh Kabid kependudukan; Pencetakan dan Penerbitan SKTT WNA oleh Operator; Pengesahan dan tandatangan TTE oleh Kepala Dinas; Petugas loket memberikan SKTT WNA kepada Pemohon
4	Jangka Waktu Penyelesaian	1. Pendaftaran : 5 Menit 2. Penyelesaian : 1 (satu) hari kerja 3. Pengambilan : 5 Menit
5	Biaya / Tarif	Tidak Dipungut Biaya / GRATIS
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Telpon/Fax : (0721) 264-009 SP4N : lapor.go.id atau sms ke 1708 E-mail : disdukcabil.bl@gmail No WA : 081271800740, 082180852544 Facebook : Pemerintah Disdukcabil Balam Instagram : disdukcabil.bandarlampung Website : disdukcabil.bandarlampungkota.go.id

## 9. PENERBITAN SURAT KETERANGAN TEMPAT TINGGAL ( SKTT )

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (Manufacturing)

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013;</li> <li>b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>c. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;</li> <li>d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Replublik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> <li>e. Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 95 Tahun 2019 tentang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan;</li> <li>f. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 Tentang Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</li> <li>g. Peraturan Walikota Bandar Lampung Nomor 48 Tahun 2016 tentang Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung;</li> <li>h. Keputusan Walikota Bandar Lampung Nomor 18/IV,29/HK/2010 tanggal 1 Oktober 2010 tentang Pelayanan KTP, KK, Akta Kelahiran, Akta Perkawinan, Akta Kematian, Akta Perceraian dan Akta Pengakuan Anak secara gratis bagi masyarakat di wilayah Kota Bandar Lampung (TMT 01 Oktober 2010 s/d sekarang).</li> </ul>
2.	Sarana Prasarana dan/ atau Fasilitas	<p>Sarana Prasarana dan/atau fasilitas berada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Buku Pendaftaran dan Register</li> <li>- Komputer : 1 unit</li> <li>- Printer : 1 unit</li> </ul>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi;</li> <li>b. Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif;</li> <li>c. Disiplin dan taat waktu pelayanan.</li> </ul>
4.	Pengawasan Internal	Berjenjang mulai dari Kepala Seksi Identitas Penduduk, Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Kepala Dinas.
5.	Jumlah Pelaksana	Operator SKTT : 1 orang; Petugas Pelayanan di Dinas: 2 orang.
6.	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP);</li> <li>2. Adanya Kode Etik Pegawai;</li> <li>3. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.</li> </ul>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Apabila Surat Keterangan Tempat Tinggal sudah jadi namun belum diambil, akan disimpan terlebih dahulu sampai pemohon mengambilnya. Jika dalam waktu 14 hari belum juga diambil, maka petugas akan menghubungi pemohon melalui telepon, email ataupun whatsapp.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait pelaksanaan programkegiatan dan pelayanan;</li> <li>2. Melalui survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan.</li> </ul>



## (10) STANDAR PELAYANAN PENERBITAN SURAT KETERANGAN KELAHIRAN

No	Komponen	Uraian
1	Produk Pelayanan	Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Kelahiran
2	Persyaratan Pelayanan	1. Mengisi Formulir 2. KK Asli 3. Fotocopy KTP-el 4. Surat Kelahiran Asli dari Rumah Sakit
3	Sistem Mekanisme dan Prosedur	Pemohon datang di tempat pelayanan dengan membawa persyaratan; Petugas memeriksa kelengkapan berkas Kasi membubuhkan paraf Operator mengentri data pemohon dalam komputer dan mencetak surat keterangan lahir Kepala Dinas menandatangani surat keterangan lahir Petugas menyerahkan surat keterangan lahir kepada pemohon.
4	Jangka Waktu Penyelesaian	1. Pendaftaran : 5 - 15 Menit 2. Penyelesaian : 1(satu) hari kerja 3. Pengambilan : 5 – 10 Menit
5	Biaya / Tarif	Tidak Dipungut Biaya / GRATIS
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Telpon/Fax : (0721) 264-009 SP4N : lapor.go.id atau sms ke 1708 E-mail : disdukcopil.bl@gmail No WA : 081271800740, 082180852544 Facebook : Pemerintah Disdukcopil Balam Instagram : disdukcopil.bandarlampung Website : disdukcopil.bandarlampungkota.go.id

## 10. PENERBITAN SURAT KETERANGAN KELAHIRAN

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (Manufacturing)

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013;</li> <li>b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>c. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;</li> <li>d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Replublik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> <li>e. Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 95 Tahun 2019 tentang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan;</li> <li>f. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 Tentang Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</li> <li>g. Peraturan Walikota Bandar Lampung Nomor 48 Tahun 2016 tentang Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung;</li> <li>h. Keputusan Walikota Bandar Lampung Nomor 18/IV,29/HK/2010 tanggal 1 Oktober 2010 tentang Pelayanan KTP, KK, Akta Kelahiran, Akta Perkawinan, Akta Kematian, Akta Perceraian dan Akta Pengakuan Anak secara gratis bagi masyarakat di wilayah Kota Bandar Lampung (TMT 01 Oktober 2010 s/d sekarang).</li> </ul>
2.	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas	Sarana Prasarana dan/atau fasilitas berada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Buku Pendaftaran dan Register</li> <li>- Komputer : 1 unit</li> <li>- Printer : 1 unit</li> </ul>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi;</li> <li>b. Mampu bersikap sopan, ramah, komunikatif dan informatif;</li> <li>c. Disiplin dan tepat waktu pelayanan.</li> </ul>
4.	Pengawasan Internal	Berjenjang dari Kepala Seksi Kelahiran, Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil dan Kepala Dinas.
5.	Jumlah Pelaksana	3 orang meliputi : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Petugas Pelayanan;</li> <li>- Petugas Verifikasi dan Validasi;</li> <li>- Operator Komputer.</li> </ul>
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP);</li> <li>2. Adanya Kode Etik Pegawai;</li> <li>3. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.</li> </ol>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Apabila Surat Keterangan Kelahiran sudah jadi namun belum diambil, akan disimpan terlebih dahulu sampai pemohon mengambilnya. Jika dalam waktu 14 hari belum juga diambil, maka petugas akan menghubungi pemohon melalui telepon, email ataupun whatsapp.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait pelaksanaan program kegiatan pelayanan;</li> <li>2. Melalui pelaksanaan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan.</li> </ol>



## (11) STANDAR PELAYANAN PENERBITAN SURAT KETERANGAN LAHIR MATI

No	Komponen	Uraian
1	Produk Pelayanan	Pelayanan Penerbitan Surat Lahir Mati
2	Persyaratan Pelayanan	1. Mengisi Formulir 2. Fotocopy KTP-el 3. Keterangan kematian dari kelurahan dan atau Rumah sakit
3	Sistem Mekanisme dan Prosedur	Pemohon datang di tempat pelayanan dengan membawa persyaratan; Petugas memeriksa kelengkapan berkas Kasi membubuhkan paraf Operator mengentri data pemohon dalam komputer dan mencetak surat keterangan lahir mati Kepala Dinas menandatangani dan memberikan TTE surat keterangan lahir mati Petugas menyerahkan surat keterangan lahir mati kepada pemohon.
4	Jangka Waktu Penyelesaian	1. Pendaftaran : 5 - 15 Menit 2. Penyelesaian : 1(satu hari kerja) 3. Pengambilan : 5 – 10 Menit
5	Biaya / Tarif	Tidak Dipungut Biaya / GRATIS
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Telpon/Fax : (0721) 264-009 SP4N : lapor.go.id atau sms ke 1708 E-mail : disdukcopil.bl@gmail No WA : 081271800740, 082180852544 Facebook : Pemerintah Disdukcopil Balam Instagram : disdukcopil.bandarlampung Website : disdukcopil.bandarlampungkota.go.id

## 11. PENERBITAN SURAT LAHIR MATI

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (Manufacturing)

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013;</li> <li>b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>c. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;</li> <li>d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Replublik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> <li>e. Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 95 Tahun 2019 tentang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan;</li> <li>f. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 Tentang Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</li> <li>g. Peraturan Walikota Bandar Lampung Nomor 48 Tahun 2016 tentang Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung;</li> <li>h. Keputusan Walikota Bandar Lampung Nomor 18/IV,29/HK/2010 tanggal 1 Oktober 2010 tentang Pelayanan KTP, KK, Akta Kelahiran, Akta Perkawinan, Akta Kematian, Akta Perceraian dan Akta Pengakuan Anak secara gratis bagi masyarakat di wilayah Kota Bandar Lampung (TMT 01 Oktober 2010 s/d sekarang).</li> </ul>
2.	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas	<p>Sarana Prasarana dan/atau fasilitas berada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Buku Pendaftaran dan Register</li> <li>- Komputer : 1 unit</li> <li>- Printer : 1 unit</li> </ul>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi;</li> <li>b. Mampu bersikap sopan, ramah, komunikatif dan informatif;</li> <li>c. Disiplin dan tepat waktu pelayanan.</li> </ul>
4.	Pengawasan Internal	Berjenjang dari Kepala Seksi Kelahiran, Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil dan Kepala Dinas.
5.	Jumlah Pelaksana	<p>3 orang meliputi :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Petugas Pelayanan;</li> <li>- Petugas Verifikasi dan Validasi;</li> <li>- Operator Komputer.</li> </ul>
6.	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP);</li> <li>2. Adanya Kode Etik Pegawai;</li> <li>3. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.</li> </ul>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Apabila Surat Lahir Mati sudah jadi namun belum diambil, akan disimpan terlebih dahulu sampai pemohon mengambilnya. Jika dalam waktu 14 hari belum juga diambil, maka petugas akan menghubungi pemohon melalui telepon, email ataupun whatsapp.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait pelaksanaan program kegiatandan pelayanan;</li> <li>2. Melalui pelaksanaan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan.</li> </ul>



**(12) STANDAR PELAYANAN**  
**PENERBITAN SURAT KETERANGAN PEMBATALAN PERKAWINAN**

No	Komponen	Uraian
1	<b>Produk Pelayanan</b>	<b>Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Pembatalan Perkawinan</b>
2	<b>Persyaratan Pelayanan</b>	1. Mengisi Formulir 2. KK Asli 3. Fotocopy KTP-el Pemohon 4. Akta Perkawinan Asli Pemohon 5. Putusan/Penetapan Pengadilan
3	<b>Sistem Mekanisme dan Prosedur</b>	Pemohon datang di tempat pelayanan dengan membawa persyaratan; Petugas memeriksa kelengkapan berkas Kasi membubuhkan paraf; Operator mengentri data pemohon dalam komputer dan mencetak surat keterangan Pembatalan Perkawinan; Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil membubuhkan paraf dalam surat keterangan Pembatalan Perkawinan; Kepala Dinas menandatangani surat keterangan Pembatalan Perkawinan; Petugas menyerahkan surat keterangan Pembatalan Perkawinan kepada pemohon;
4	<b>Jangka Waktu Penyelesaian</b>	1. Pendaftaran : 5 - 15 Menit 2. Penyelesaian : 2 (dua) hari kerja 3. Pengambilan : 5 – 10 Menit
5	<b>Biaya / Tarif</b>	<b>Tidak Dipungut Biaya / GRATIS</b>
6	<b>Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan</b>	<b>Telpon/Fax : (0721) 264-009</b> <b>SP4N : lapor.go.id atau sms ke 1708</b> <b>E-mail : disdukcapil.bl@gmail</b> <b>No WA : 081271800740, 082180852544</b> <b>Facebook : Pemerintah Disdukcapil Balam</b> <b>Instagram : disdukcapil.bandarlampung</b> <b>Website : disdukcapil.bandarlampungkota.go.id</b>

## 12. SURAT KETERANGAN PEMBATALAN PERKAWINAN

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (Manufacturing)

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013;</li> <li>b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>c. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan;</li> <li>d. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;</li> <li>e. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Replublik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> <li>f. Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 95 Tahun 2019 tentang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan;</li> <li>g. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 Tentang Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</li> <li>h. Peraturan Walikota Bandar Lampung Nomor 48 Tahun 2016 tentang Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung;</li> <li>i. Keputusan Walikota Bandar Lampung Nomor 18/IV,29/HK/2010 tanggal 1 Oktober 2010 tentang Pelayanan KTP, KK, Akta Kelahiran, Akta Perkawinan, Akta Kematian, Akta Perceraian dan Akta Pengakuan Anak secara gratis bagi masyarakat di wilayah Kota Bandar Lampung (TMT 01 Oktober 2010 s/d sekarang).</li> </ul>
2.	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas	<p>Sarana Prasarana dan/atau fasilitas berada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Buku Pendaftaran dan Register</li> <li>- Komputer : 1 unit</li> <li>- Printer : 1 unit</li> </ul>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi;</li> <li>b. Mampu bersikap sopan, ramah, komunikatif dan informatif;</li> <li>c. Disiplin dan tepat waktu pelayanan.</li> </ul>
4.	Pengawasan Internal	Berjenjang dari Kepala Seksi Perkawinan dan Perceraian, Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil dan Kepala Dinas.
5.	Jumlah Pelaksana	<p>3 orang meliputi :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Petugas Pelayanan;</li> <li>- Petugas Verifikasi;</li> <li>- Operator Komputer;</li> </ul>
6.	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP);</li> <li>2. Adanya Kode Etik Pegawai;</li> <li>3. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.</li> </ul>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Apabila Surat Keterangan Pembatalan Perkawinan sudah jadi namun belum diambil, akan disimpan terlebih dahulu sampai pemohon mengambilnya. Jika dalam waktu 14 hari belum juga diambil, maka petugas akan menghubungi pemohon melalui telepon, email ataupun whatshapp.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Rapat Koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait pelaksanaan program kegiatandan pelayanan;</li> <li>2. Melalui pelaksanaan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan.</li> </ul>



**(13) STANDAR PELAYANAN**  
**PENERBITAN SURAT KETERANGAN PEMBATALAN PERCERAIAN**

No	Komponen	Uraian
1	Produk Pelayanan	<b>Pelayanan Penerbitan Surat keterangan Pembatalan Perceraian</b>
2	Persyaratan Pelayanan	1. Mengisi Formulir 2. KK Asli 3. Fotocopy KTP-el 4. Akta Cerai Asli 5. Putusan Pengadilan
3	Sistem Mekanisme dan Prosedur	Pemohon datang di tempat pelayanan dengan membawa persyaratan; Petugas menerima dan memeriksa kelengkapan berkas Kasi membubuhkan paraf; Operator mengentri data pemohon dalam komputer dan mencetak Surat Keterangan Pembatalan Perceraian; Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil memeriksa dan membubuhkan paraf ; Kepala Dinas menandatangani Surat keterangan Pembatalan Perceraian; Petugas menyerahkan Surat Keterangan Pembatalan Perceraian kepada pemohon;
4	Jangka Waktu Penyelesaian	1. Pendaftaran : 5 - 15 Menit 2. Penyelesaian : 2 (dua) hari kerja 3. Pengambilan : 5 – 10 Menit
5	Biaya / Tarif	<b>Tidak Dipungut Biaya / GRATIS</b>
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Telpon/Fax : (0721) 264-009 SP4N : lapor.go.id atau sms ke 1708 E-mail : disdukcapi.bl@gmail No WA : 081271800740, 082180852544 Facebook : Pemerintah Disdukcapi Balam Instagram : disdukcapi.bandarlampung Website : disdukcapi.bandarlampungkota.go.id

### 13. SURAT KETERANGAN PEMBATALAN PERCERAIAN

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (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; b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; c. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Replublik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; e. Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 95 Tahun 2019 tentang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan; f. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 Tentang Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; g. Peraturan Walikota Bandar Lampung Nomor 48 Tahun 2016 tentang Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung; h. Keputusan Walikota Bandar Lampung Nomor 18/IV,29/HK/2010 tanggal 1 Oktober 2010 tentang Pelayanan KTP, KK, Akta Kelahiran, Akta Perkawinan, Akta Kematian, Akta Perceraian dan Akta Pengakuan Anak secara gratis bagi masyarakat di wilayah Kota Bandar Lampung (TMT 01 Oktober 2010 s/d sekarang).
2.	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas	Sarana Prasarana dan/atau fasilitas berada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung : - Buku Pendaftaran dan Register - Komputer : 1 unit - Printer : 1 unit
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi; b. Mampu bersikap sopan, ramah, komunikatif dan informatif; c. Disiplin dan tepat waktu pelayanan;
4.	Pengawasan Internal	Berjenjang dari Kepala Seksi Perkawinan dan Perceraian, Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil serta Kepala Dinas.
5.	Jumlah Pelaksana	3 orang meliputi : - Petugas Pelayanan; - Petugas Verifikasi; - Operator Komputer.
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 Surat Keterangan Pembatalan Perceraian sudah jadi namun belum diambil, akan disimpan terlebih dahulu sampai pemohon mengambilnya. Jika dalam waktu 14 hari belum juga diambil, maka petugas akan menghubungi pemohon melalui telepon, email ataupun whatsapp.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Rapat Koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait pelaksanaan program kegiatandan pelayanan; 2. Melalui pelaksanaan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan.



## (14) STANDAR PELAYANAN PENERBITAN SURAT KETERANGAN KEMATIAN

No	Komponen	Uraian
1	<b>Produk Pelayanan</b>	<b>Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Kematian</b>
2	<b>Persyaratan Pelayanan</b>	1. Surat Keterangan Jenazah 2. Surat Keterangan Kepolisian 3. Salinan Penetapan Pengadilan
3	<b>Sistem Mekanisme dan Prosedur</b>	Pemohon datang di tempat pelayanan dengan membawa persyaratan; Petugas menerima dan memeriksa kelengkapan berkas Operator mengentri data pemohon dalam komputer Kepala Bidang Pencatatan Sipil membubuhkan paraf Kepala Dinas menandatangani Catatan surat keterangan Petugas menyerahkan surat keterangan kematian kepada pemohon;
4	<b>Jangka Waktu Penyelesaian</b>	1. Pendaftaran : 5 - 15 Menit 2. Penyelesaian : 2 (dua) hari kerja 3. Pengambilan : 5 – 10 Menit
5	<b>Biaya / Tarif</b>	<b>Tidak Dipungut Biaya / GRATIS</b>
6	<b>Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan</b>	<b>Telpon/Fax : (0721) 264-009</b> <b>SP4N : lapor.go.id atau sms ke 1708</b> <b>E-mail : disdukcapil.bl@gmail</b> <b>No WA : 081271800740, 082180852544</b> <b>Facebook : Pemerintah Disdukcapil Balam</b> <b>Instagram : disdukcapil.bandarlampung</b> <b>Website : disdukcapil.bandarlampungkota.go.id</b>

#### 14. PENERBITAN SURAT KETERANGAN KEMATIAN

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (Manufacturing)

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013;</li> <li>b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>c. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;</li> <li>d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Replublik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> <li>e. Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 95 Tahun 2019 tentang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan;</li> <li>f. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 Tentang Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</li> <li>g. Peraturan Walikota Bandar Lampung Nomor 48 Tahun 2016 tentang Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung;</li> <li>h. Keputusan Walikota Bandar Lampung Nomor 18/IV,29/HK/2010 tanggal 1 Oktober 2010 tentang Pelayanan KTP, KK, Akta Kelahiran, Akta Perkawinan, Akta Kematian, Akta Perceraian dan Akta Pengakuan Anak secara gratis bagi masyarakat di wilayah Kota Bandar Lampung (TMT 01 Oktober 2010 s/d sekarang).</li> </ul>
2.	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas	<p>Sarana Prasarana dan/atau fasilitas berada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Buku Pendaftaran dan Register</li> <li>- Komputer : 1 unit</li> <li>- Printer : 1 unit</li> </ul>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi;</li> <li>b. Mampu bersikap sopan, ramah, komunikatif dan informatif;</li> <li>c. Disiplin dan tepat waktu pelayanan.</li> </ul>
4.	Pengawasan Internal	Berjenjang dari Kepala Seksi Pewarganegaraan, Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil dan Kepala Dinas.
5.	Jumlah Pelaksana	<p>3 orang meliputi :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Petugas Pelayanan;</li> <li>- Petugas Verifikasi dan Validasi;</li> <li>- Operator Komputer.</li> </ul>
6.	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP);</li> <li>2. Adanya Kode Etik Pegawai;</li> <li>3. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.</li> </ul>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Apabila Surat Keterangan Kematian sudah jadi namun belum diambil, akan disimpan terlebih dahulu sampai pemohon mengambilnya. Jika dalam waktu 14 hari belum juga diambil, maka petugas akan menghubungi pemohon melalui telepon, email ataupun whatshapp.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait pelaksanaan program kegiatandan pelayanan;</li> <li>2. Melalui pelaksanaan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan.</li> </ul>



## (15) STANDAR PELAYANAN

### PENERBITAN SURAT KETERANGAN PENGANGKATAN ANAK

No	Komponen	Uraian
1	Produk Pelayanan	Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Pengangkatan Anak
2	Persyaratan Pelayanan	1. Fotocopy KK 2. Fotocopy KTP-el 3. Salinan Penetapan dari Pengadilan 4. Kutipan Akta Kelahiran 5. Dokumen perjalanan bagi orang tua angkat orang asing
3	Sistem Mekanisme dan Prosedur	Pemohon datang di tempat pelayanan dengan membawa persyaratan; Petugas memeriksa kelengkapan berkas Kasi membubuhkan paraf pada berkas Operator mengentri data pemohon dalam komputer dan mencetak dalam kutipan akta kelahiran Kepala Bidang Pencatatan Sipil membubuhkan paraf dalam darft catatan pinggir dan register Kutipan Akta , Kepala Dinas menandatangani catatan pinggir kutipan akta kelahiran, Petugas menyerahkan kutipan akta kelahiran kepada pemohon.
4	Jangka Waktu Penyelesaian	1. Pendaftaran : 5 - 15 Menit 2. Penyelesaian : 2 (dua) hari kerja 3. Pengambilan : 5 – 10 Menit
5	Biaya / Tarif	Tidak Dipungut Biaya / GRATIS
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Telpon/Fax : (0721) 264-009 SP4N : lapor.go.id atau sms ke 1708 E-mail : disdukcakil.bl@gmail No WA : 082180852544 Facebook : Pemerintah Disdukcakil Balam Instagram : disdukcakil.bandarlampung Website : disdukcakil.bandarlampungkota.go.id

## 15. PENCATATAN PENGANGKATAN ANAK

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (Manufacturing)

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013;</li> <li>b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>c. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;</li> <li>d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Replublik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> <li>e. Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 95 Tahun 2019 tentang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan;</li> <li>f. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 Tentang Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</li> <li>g. Peraturan Walikota Bandar Lampung Nomor 48 Tahun 2016 tentang Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung;</li> <li>h. Keputusan Walikota Bandar Lampung Nomor 18/IV,29/HK/2010 tanggal 1 Oktober 2010 tentang Pelayanan KTP, KK, Akta Kelahiran, Akta Perkawinan, Akta Kematian, Akta Perceraian dan Akta Pengakuan Anak secara gratis bagi masyarakat di wilayah Kota Bandar Lampung (TMT 01 Oktober 2010 s/d sekarang).</li> </ul>
2.	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas	<p>Sarana Prasarana dan/atau fasilitas berada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Buku Pendaftaran dan Register</li> <li>- Komputer : 1 unit</li> <li>- Printer : 1 unit</li> </ul>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi;</li> <li>b. Mampu bersikap sopan, ramah, komunikatif dan informatif;</li> <li>c. Disiplin dan tepat waktu pelayanan.</li> </ul>
4.	Pengawasan Internal	Berjenjang dari Kepala Seksi Perkawinan dan Perceraian, Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil serta Kepala Dinas.
5.	Jumlah Pelaksana	<p>3 (tiga) orang di Dinas :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Petugas Pelayanan;</li> <li>- Petugas Verifikasi;</li> <li>- Operator Komputer.</li> </ul>
6.	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP);</li> <li>2. Adanya Kode Etik Pegawai;</li> <li>3. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.</li> </ul>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Apabila Pencatatan Pengangkatan Anak sudah jadi namun belum diambil, akan disimpan terlebih dahulu sampai pemohon mengambilnya. Jika dalam waktu 14 hari belum juga diambil, maka petugas akan menghubungi pemohon melalui telepon, email ataupun whatshapp.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Rapat Koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait pelaksanaan program kegiatandan pelayanan;</li> <li>2. Melalui pelaksanaan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan.</li> </ul>



## (16) STANDAR PELAYANAN

### PENERBITAN SURAT KETERANGAN PELEPASAN KEWARGANEGARAAN

No	Komponen	Uraian
1	Produk Pelayanan	Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Pelepasan Kewarganegaraan
2	Persyaratan Pelayanan	1. Dokumen Catatan Sipil 2. Penetapan Kementerian HUM dan HAM 3. Atau Keputusan Presiden
3	Sistem Mekanisme dan Prosedur	Pemohon datang di tempat pelayanan dengan membawa persyaratan; Petugas memeriksa kelengkapan berkas Kasi perubahan status anak, pewarganegaraan dan kematian membubuhkan paraf Operator mengentri data pemohon dalam komputer dan mencetak surat keterangan Pelepasan Kewarganegaraan Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk membubuhkan paraf dalam pada surat keterangan Pelepasan Kewarganegaraan Kepala Dinas menandatangani surat keterangan Pelepasan Kewarganegaraan Petugas menyerahkan surat keterangan Pelepasan Kewarganegaraan kepada pemohon.
4	Jangka Waktu Penyelesaian	1. Pendaftaran : 5 - 15 Menit 2. Penyelesaian : 2 (dua) hari kerja 3. Pengambilan : 5 – 10 Menit
5	Biaya / Tarif	Tidak Dipungut Biaya / GRATIS
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Telpon/Fax : (0721) 264-009 SP4N : lapor.go.id atau sms ke 1708 E-mail : disdukcapi.bl@gmail No WA : 081271800740, 082180852544 Facebook : Pemerintah Disdukcapi Balam Instagram : disdukcapi.bandarlampung Website : disdukcapi.bandarlampungkota.go.id

## 16. SURAT KETERANGAN PELEPASAN KEWARGANEGARAAN INDONESIA

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (Manufacturing)

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar hukum	<ol style="list-style-type: none"><li>a. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013;</li><li>b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li><li>c. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;</li><li>d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Replublik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li><li>e. Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 95 Tahun 2019 tentang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan;</li><li>f. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 Tentang Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</li><li>g. Peraturan Walikota Bandar Lampung Nomor 48 Tahun 2016 tentang Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung;</li><li>h. Keputusan Walikota Bandar Lampung Nomor 18/IV,29/HK/2010 tanggal 1 Oktober 2010 tentang Pelayanan KTP, KK, Akta Kelahiran, Akta Perkawinan, Akta Kematian, Akta Perceraian dan Akta Pengakuan Anak secara gratis bagi masyarakat di wilayah Kota Bandar Lampung (TMT 01 Oktober 2010 s/d sekarang).</li></ol>
2.	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas	Sarana Prasarana dan/atau fasilitas berada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung : <ul style="list-style-type: none"><li>- Buku Pendaftaran dan Register</li><li>- Komputer : 1 unit</li><li>- Printer : 1 unit</li></ul>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"><li>a. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi;</li><li>b. Mampu bersikap sopan, ramah, komunikatif dan informatif;</li><li>c. Disiplin dan tepat waktu pelayanan.</li></ol>
4.	Pengawasan Internal	Berjenjang dari Kepala Seksi Seksi Perubahan Status Anak Pewarganegaraan dan Kematian, Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil dan Kepala Dinas.
5.	Jumlah Pelaksana	3 (tiga) orang meliputi: <ul style="list-style-type: none"><li>- Petugas Pelayanan;</li><li>- Petugas Verifikasi;</li><li>- Operator Komputer.</li></ul>
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP);</li><li>2. Adanya Kode Etik Pegawai;</li><li>3. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.</li></ol>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Apabila Kutipan Akta Pencatatan Sipil yang telah diberi Catatan Pinggir tentang Perubahan Status Kewarganegaraan sudah jadi namun belum diambil, akan disimpan terlebih dahulu sampai pemohon mengambilnya. Jika dalam waktu 14 hari belum juga diambil, maka petugas akan menghubungi pemohon melalui telepon, email ataupun whatsapp.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait pelaksanaan program kegiatandan pelayanan;</li><li>2. Melalui pelaksanaan survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan.</li></ol>



## (17) STANDAR PELAYANAN SURAT KETERANGAN PENGGANTI IDENTITAS

No	Komponen	Uraian
1	Produk Pelayanan	Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Pengganti Identitas
2	Persyaratan Pelayanan	1. Foto copyKK 2. Surat Keterangan Kehilangan dari Kepolisian
3	Sistem Mekanisme dan Prosedur	Pemohon datang loket pelayanan dengan membawa persyaratan; Petugas memeriksa berkas pemohon dan verifikasi berkas Petugas/Operator melaksanakan pencetakan dan penerbitan surat keterangan pengganti identitas Pengesahan dan tandatangan TTE oleh Kepala Dinas Petugas menyerahkan surat pengganti identitas kepada pemohon.
4	Jangka Waktu Penyelesaian	Penyelesaian : 5 - 15 Menit
5	Biaya / Tarif	Tidak Dipungut Biaya / GRATIS
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Telpon/Fax : (0721) 264-009 SP4N : lapor.go.id atau sms ke 1708 E-mail : disdukcapi.bl@gmail No WA : 081271800740, 082180852544 Facebook : Pemerintah Disdukcapi Balam Instagram : disdukcapi.bandarlampung Website : disdukcapi.bandarlampungkota.go.id

## 17. SURAT KETERANGAN PENGGANTI TANDA IDENTITAS

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (Manufacturing)

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar hukum	<ol style="list-style-type: none"><li>Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013;</li><li>Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li><li>Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;</li><li>Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Replublik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li><li>Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 95 Tahun 2019 tentang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan;</li><li>Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 Tentang Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</li><li>Peraturan Walikota Bandar Lampung Nomor 48 Tahun 2016 tentang Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung;</li><li>Keputusan Walikota Bandar Lampung Nomor 18/IV,29/HK/2010 tanggal 1 Oktober 2010 tentang Pelayanan KTP, KK, Akta Kelahiran, Akta Perkawinan, Akta Kematian, Akta Perceraian dan Akta Pengakuan Anak secara gratis bagi masyarakat di wilayah Kota Bandar Lampung (TMT 01 Oktober 2010 s/d sekarang).</li></ol>
2.	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas	Sarana Prasarana dan/atau fasilitas berada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung : <ul style="list-style-type: none"><li>- Buku Pendaftaran dan Register</li><li>- Komputer : 1 unit</li><li>- Printer : 1 unit</li></ul>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"><li>Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi;</li><li>Mampu bersikap sopan, ramah, komunikatif dan informatif;</li><li>Disiplin dan tepat waktu pelayanan.</li></ol>
4.	Pengawasan Internal	Berjenjang dari Kepala Seksi Pendataan Penduduk, Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Kepala Dinas.
5.	Jumlah Pelaksana	3 (tiga) orang meliputi: <ul style="list-style-type: none"><li>- Petugas Pelayanan;</li><li>- Petugas Verifikasi;</li><li>- Operator Komputer.</li></ul>
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"><li>Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP);</li><li>Adanya Kode Etik Pegawai;</li><li>Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.</li></ol>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Apabila Surat Keterangan Pengganti Tanda Identitas sudah jadi namun belum diambil, akan disimpan terlebih dahulu sampai pemohon mengambilnya. Jika dalam waktu 14 hari belum juga diambil, maka petugas akan menghubungi pemohon melalui telepon, email ataupun whatsapp.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"><li>Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait pelaksanaan program kegiatandan pelayanan;</li><li>Melalui pelaksanaan survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan.</li></ol>



## (18) STANDAR PELAYANAN PENERBITAN SURAT KETERANGAN PENCATATAN SIPIL

No	Komponen	Uraian
<b>1</b>	<b>Produk Pelayanan</b>	<b>Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Pencatatan Sipil</b>
<b>2</b>	<b>Persyaratan Pelayanan</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. KK Asli</li> <li>2. Fotocopy KTP-el</li> <li>3. Penetapan dari Pengadilan</li> <li>4. Kutipan Akta Catatan Sipil</li> </ol>
<b>3</b>	<b>Sistem Mekanisme dan Prosedur</b>	<p>Pemohon datang di tempat pelayanan dengan membawa persyaratan;</p> <p>Petugas memeriksa kelengkapan berkas</p> <p>Kasi membubuhkan paraf</p> <p>Operator mengentri data pemohon dalam komputer dan mencetak surat keterangan pencatatan sipil</p> <p>Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk membubuhkan paraf dalam pada surat keterangan Pencatatan Sipil</p> <p>Kepala Dinas menandatangani surat keterangan Pencatatan Sipil</p> <p>Petugas menyerahkan surat keterangan pencatatan sipil kepada pemohon.</p>
<b>4</b>	<b>Jangka Waktu Penyelesaian</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pendaftaran : 5 - 15 Menit</li> <li>2. Penyelesaian : 2 (dua) hari kerja</li> <li>3. Pengambilan : 5 – 10 Menit</li> </ol>
<b>5</b>	<b>Biaya / Tarif</b>	<b>Tidak Dipungut Biaya / GRATIS</b>
<b>6</b>	<b>Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan</b>	<p><b>Telpon/Fax : (0721) 264-009</b></p> <p><b>SP4N : lapor.go.id atau sms ke 1708</b></p> <p><b>E-mail : disdukcapi.bl@gmail</b></p> <p><b>No WA : 081271800740, 082180852544</b></p> <p><b>Facebook : Pemerintah Disdukcapi Balam</b></p> <p><b>Instagram : disdukcapi.bandarlampung</b></p> <p><b>Website : disdukcapi.bandarlampungkota.go.id</b></p>

## 18. SURAT KETERANGAN PENCATATAN SIPIL

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (Manufacturing)

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar hukum	<ol style="list-style-type: none"><li>a. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013;</li><li>b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li><li>c. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;</li><li>d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Replublik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li><li>e. Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 95 Tahun 2019 tentang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan;</li><li>f. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 Tentang Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</li><li>g. Peraturan Walikota Bandar Lampung Nomor 48 Tahun 2016 tentang Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung;</li><li>h. Keputusan Walikota Bandar Lampung Nomor 18/IV,29/HK/2010 tanggal 1 Oktober 2010 tentang Pelayanan KTP, KK, Akta Kelahiran, Akta Perkawinan, Akta Kematian, Akta Perceraian dan Akta Pengakuan Anak secara gratis bagi masyarakat di wilayah Kota Bandar Lampung (TMT 01 Oktober 2010 s/d sekarang).</li></ol>
2.	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas	Sarana Prasarana dan/atau fasilitas berada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung : <ul style="list-style-type: none"><li>- Buku Pendaftaran dan Register</li><li>- Komputer : 1 unit</li><li>- Printer : 1 unit</li></ul>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"><li>a. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi;</li><li>b. Mampu bersikap sopan, ramah, komunikatif dan informatif;</li><li>c. Disiplin dan tepat waktu pelayanan.</li></ol>
4.	Pengawasan Internal	Berjenjang dari Kepala Seksi, Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil dan Kepala Dinas.
5.	Jumlah Pelaksana	3 (tiga) orang meliputi: <ul style="list-style-type: none"><li>- Petugas Pelayanan;</li><li>- Petugas Verifikasi;</li><li>- Operator Komputer.</li></ul>
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP);</li><li>2. Adanya Kode Etik Pegawai;</li><li>3. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.</li></ol>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Apabila Surat Keterangan Pencatatan Sipil sudah jadi namun belum diambil, akan disimpan terlebih dahulu sampai pemohon mengambilnya. Jika dalam waktu 14 hari belum juga diambil, maka petugas akan menghubungi pemohon melalui telepon, email ataupun whatsapp.

8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait pelaksanaan program kegiatandan pelayanan;</li> <li>2. Melalui pelaksanaan survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan.</li> </ol>
----	----------------------------	---



## (19) STANDAR PELAYANAN PENERBITAN KUTIPAN AKTA KELAHIRAN

No	Komponen	Uraian																					
1	<b>Produk Pelayanan</b>	<b>Pelayanan Penerbitan Kutipan Akta Kelahiran</b>																					
2	<b>Persyaratan Pelayanan</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Fotocopy KK</li> <li>2. Fotocopy KTP-el Orang Tua</li> <li>3. Fotocopy Surat Nikah Orang Tua</li> <li>4. Surat Keterangan Lahir dari Rumah Sakit / Bidan</li> </ol>																					
3	<b>Sistem Mekanisme dan Prosedur</b>	<p>Pemohon datang ke tempat pelayanan dengan membawa persyaratan dan mengambil nomor antrian</p> <p>Petugas memverifikasi kebenaran data permohonan Kasi Kelahiran membubuhkan paraf dalam draf kutipan akta kelahiran</p> <p>Operator mengentri data pemohon ke dalam aplikasi SIAK dan mencetak kutipan dan akta kelahiran</p> <p>Kepala Dinas menandatangani kutipan dan akta kelahiran dengan TTE</p> <p>Petugas menyerahkan kutipan akta kelahiran kepada pemohon</p>																					
4	<b>Jangka Waktu Penyelesaian</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pendaftaran : 5 - 15 Menit</li> <li>2. Penyelesaian : 1 (satu) hari kerja</li> <li>3. Pengambilan : 5 – 10 Menit</li> </ol>																					
5	<b>Biaya / Tarif</b>	<b>Tidak Dipungut Biaya / GRATIS</b>																					
6	<b>Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan</b>	<table border="0"> <tr> <td><b>Telpon/Fax</b></td> <td><b>:</b></td> <td><b>(0721) 264-009</b></td> </tr> <tr> <td><b>SP4N</b></td> <td><b>:</b></td> <td><b>lapor.go.id atau sms ke 1708</b></td> </tr> <tr> <td><b>E-mail</b></td> <td><b>:</b></td> <td><b>disdukcapil.bl@gmail</b></td> </tr> <tr> <td><b>No WA</b></td> <td><b>:</b></td> <td><b>081271800740, 082180852544</b></td> </tr> <tr> <td><b>Facebook</b></td> <td><b>:</b></td> <td><b>Pemerintah Disdukcapil Balam</b></td> </tr> <tr> <td><b>Instagram</b></td> <td><b>:</b></td> <td><b>disdukcapil.bandarlampung</b></td> </tr> <tr> <td><b>Website</b></td> <td><b>:</b></td> <td><b>disdukcapil.bandarlampungkota.go.id</b></td> </tr> </table>	<b>Telpon/Fax</b>	<b>:</b>	<b>(0721) 264-009</b>	<b>SP4N</b>	<b>:</b>	<b>lapor.go.id atau sms ke 1708</b>	<b>E-mail</b>	<b>:</b>	<b>disdukcapil.bl@gmail</b>	<b>No WA</b>	<b>:</b>	<b>081271800740, 082180852544</b>	<b>Facebook</b>	<b>:</b>	<b>Pemerintah Disdukcapil Balam</b>	<b>Instagram</b>	<b>:</b>	<b>disdukcapil.bandarlampung</b>	<b>Website</b>	<b>:</b>	<b>disdukcapil.bandarlampungkota.go.id</b>
<b>Telpon/Fax</b>	<b>:</b>	<b>(0721) 264-009</b>																					
<b>SP4N</b>	<b>:</b>	<b>lapor.go.id atau sms ke 1708</b>																					
<b>E-mail</b>	<b>:</b>	<b>disdukcapil.bl@gmail</b>																					
<b>No WA</b>	<b>:</b>	<b>081271800740, 082180852544</b>																					
<b>Facebook</b>	<b>:</b>	<b>Pemerintah Disdukcapil Balam</b>																					
<b>Instagram</b>	<b>:</b>	<b>disdukcapil.bandarlampung</b>																					
<b>Website</b>	<b>:</b>	<b>disdukcapil.bandarlampungkota.go.id</b>																					

## 19. PENERBITAN AKTA KELAHIRAN

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (Manufacturing)

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013;</li> <li>b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>c. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;</li> <li>d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Replublik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> <li>e. Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 95 Tahun 2019 tentang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan;</li> <li>f. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 Tentang Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</li> <li>g. Peraturan Walikota Bandar Lampung Nomor 48 Tahun 2016 tentang Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung;</li> <li>h. Keputusan Walikota Bandar Lampung Nomor 18/IV,29/HK/2010 tanggal 1 Oktober 2010 tentang Pelayanan KTP, KK, Akta Kelahiran, Akta Perkawinan, Akta Kematian, Akta Perceraian dan Akta Pengakuan Anak secara gratis bagi masyarakat di wilayah Kota Bandar Lampung (TMT 01 Oktober 2010 s/d sekarang).</li> </ul>
2.	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas	<p>Sarana Prasarana dan/atau fasilitas berada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Buku Pendaftaran dan Register</li> <li>- Blangko Kutipan Akta Kelahiran</li> <li>- Komputer : 4 unit</li> <li>- Printer : 4 unit</li> </ul>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi;</li> <li>b. Mampu bersikap sopan, ramah, komunikatif dan informatif;</li> <li>c. Disiplin dan tepat waktu pelayanan.</li> </ul>
4.	Pengawasan Internal	Berjenjang dari Kepala Seksi Kelahiran, Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil dan Kepala Dinas
5.	Jumlah Pelaksana	<p>8 (delapan ) orang meliputi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Petugas Pelayanan;</li> <li>- Petugas Verifikasi dan Validasi;</li> <li>- Operator Komputer.</li> </ul>
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP);</li> <li>2. Adanya Kode Etik Pegawai;</li> <li>3. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.</li> </ol>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Apabila Kutipan Akta Kelahiran sudah jadi namun belum diambil, akan disimpan terlebih dahulu sampai pemohon mengambilnya. Jika dalam waktu 14 hari belum juga diambil, maka petugas akan menghubungi pemohon melalui telepon, email ataupun whatsapp.

8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait pelaksanaan program kegiatan pelayanan;</li> <li>2. Melalui pelaksanaan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan.</li> </ol>
----	----------------------------	--



## (20) STANDAR PELAYANAN PENERBITAN KUTIPAN AKTA PERKAWINAN

No	Komponen	Uraian
1	<b>Produk Pelayanan</b>	<b>Pelayanan Penerbitan Kutipan Akta Perkawinan</b>
2	<b>Persyaratan Pelayanan</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Fotocopy KK</li> <li>2. Fotocopy KTP-el Pemohon</li> <li>3. Foto copy KTP-el 2 Orang saksi</li> <li>4. Pengantar dari Kelurahan (N1 – N4)</li> <li>5. Surat Pemberkatan dari Gereja atau Vihara</li> <li>6. Pas Photo Gandeng (4x6)</li> <li>7. Rekomendasi Dario Disduk CApil asal jika salah satu mempelai berasal dari daerah lain</li> </ol>
3	<b>Sistem Mekanisme dan Prosedur</b>	<p>Pemohon datang ke loket pelayanan dengan membawa persyaratan dan mengisi formulir F2.12;</p> <p>Petugas melakukan verifikasi terhadap kebenaran data pemohon ( mempelai, orangtua dan saksi );</p> <p>Penatalaksana pencatatan perkawinan menyiapkan berkas persyaratan pencatatan perkawinan yang telah diterima dan di verifikasi;</p> <p>Petugas mengentri data pemohon dalam komputer dan mencetak dalam draf kutipan dan register akta perkawinan;</p> <p>Kepala Bidang Pencatatan Sipil membubuhkan paraf dalam draf kutipan dan register akta perkawinan;</p> <p>Kepala Bidang Pencatatan Sipil membubuhkan paraf dalam register dan Kutipan Akta Perkawinan;</p> <p>Kepala Dinas menandatangani kutipan dan Akta Perkawinan dengan TTE;</p> <p>Pemohon menandatangani tanda terima dalam buku bantu perkawinan;</p> <p>Petugas menyerahkan Kutipan Akta Perkawinan</p>
4	<b>Jangka Waktu Penyelesaian</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pendaftaran : 5 - 15 Menit</li> <li>2. Penyelesaian : 2 (dua) hari kerja</li> <li>3. Pengambilan : 5 – 10 Menit</li> </ol>
5	<b>Biaya / Tarif</b>	<b>Tidak Dipungut Biaya / GRATIS</b>
6	<b>Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan</b>	<p><b>Telpon/Fax : (0721) 264-009</b></p> <p><b>SP4N : lapor.go.id atau sms ke 1708</b></p> <p><b>E-mail : disdukcopil.bl@gmail</b></p> <p><b>No WA : 081271800740, 082180852544</b></p> <p><b>Facebook : Pemerintah Disdukcopil Balam</b></p> <p><b>Instagram : disdukcopil.bandarlampung</b></p> <p><b>Website : disdukcopil.bandarlampungkota.go.id</b></p>

## 20. PENERBITAN AKTA PERKAWINAN

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (Manufacturing)

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013;</li> <li>b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>c. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan;</li> <li>d. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;</li> <li>e. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Replublik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> <li>f. Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 95 Tahun 2019 tentang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan;</li> <li>g. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 Tentang Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</li> <li>h. Peraturan Walikota Bandar Lampung Nomor 48 Tahun 2016 tentang Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung;</li> <li>i. Keputusan Walikota Bandar Lampung Nomor 18/IV,29/HK/2010 tanggal 1 Oktober 2010 tentang Pelayanan KTP, KK, Akta Kelahiran, Akta Perkawinan, Akta Kematian, Akta Perceraian dan Akta Pengakuan Anak secara gratis bagi masyarakat di wilayah Kota Bandar Lampung (TMT 01 Oktober 2010 s/d sekarang).</li> </ul>
2.	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas	Sarana Prasarana dan/atau fasilitas berada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Buku Pendaftaran dan Register</li> <li>- Blangko Kutipan Akta Perkawinan</li> <li>- Komputer : 1 unit</li> <li>- Printer : 1 unit</li> </ul>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi;</li> <li>b. Mampu bersikap sopan, ramah, komunikatif dan informatif;</li> <li>c. Disiplin dan tepat waktu pelayanan.</li> </ul>
4.	Pengawasan Internal	Berjenjang dari Kepala Seksi Perkawinan dan Perceraian, Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil dan Kepala Dinas.
5.	Jumlah Pelaksana	8 (Delapan) orang di Dinas : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Petugas Pelayanan;</li> <li>- Petugas Verifikasi;</li> <li>- Operator Komputer.</li> </ul>
6.	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP);</li> <li>2. Adanya Kode Etik Pegawai;</li> <li>3. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.</li> </ul>

7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Apabila Kutipan Akta Perkawinan sudah jadi namun belum diambil, akan disimpan terlebih dahulu sampai pemohon mengambilnya. Jika dalam waktu 14 hari belum juga diambil, maka petugas akan menghubungi pemohon melalui telepon, email ataupun whatsapp.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Rapat Koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait pelaksanaan program kegiatan dan pelayanan;</li> <li>2. Melalui pelaksanaan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan.</li> </ol>



## (21) STANDAR PELAYANAN PENERBITAN KUTIPAN AKTA KEMATIAN

No	Komponen	Uraian
1	<b>Produk Pelayanan</b>	<b>Pelayanan Penerbitan Kutipan Akta Kematian</b>
2	<b>Persyaratan Pelayanan</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Fotocopy KK</li> <li>2. KTP-el Asli</li> <li>3. Surat Keterangan Meninggal dari Rumah Sakit/Puskesmas/</li> <li>4. Foto copy KTP Pelapor</li> </ol>
3	<b>Sistem Mekanisme dan Prosedur</b>	<p>Pemohon datang ke loket Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan membawa kelengkapan berkas. Petugas memeriksa formulir permohonan penerbitan kutipan akta kematian</p> <p>Kasi Perubahan Status Anak Pewarganegaraan dan Kematian melakukan verifikasi berkas dan memproses dokumen</p> <p>Operator mengentri data pemohon kedalam aplikasi SIAK dan mencetak dalam draf kutipan akta kematian</p> <p>Kepala Dinas menandatangani dan memberikan TTE dalam kutipan akta kematian dan register kutipan akta kematian</p> <p>Petugas menyerahkan kutipan akta kematian kepada pemohon</p>
4	<b>Jangka Waktu Penyelesaian</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pendaftaran : 5 - 15 Menit</li> <li>2. Penyelesaian : 2 (dua) hari kerja</li> <li>3. Pengambilan : 5 – 10 Menit</li> </ol>
5	<b>Biaya / Tarif</b>	<b>Tidak Dipungut Biaya / GRATIS</b>
6	<b>Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan</b>	<p><b>Telpon/Fax : (0721) 264-009</b></p> <p><b>SP4N : lapor.go.id atau sms ke 1708</b></p> <p><b>E-mail : disdukcapi.bl@gmail</b></p> <p><b>No WA : 081271800740, 082180852544</b></p> <p><b>Facebook : Pemerintah Disdukcapi Balam</b></p> <p><b>Instagram : disdukcapi.bandarlampung</b></p> <p><b>Website : disdukcapi.bandarlampungkota.go.id</b></p>

## 21. PENERBITAN KUTIPAN AKTA KEMATIAN

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (Manufacturing)

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar hukum	<ol style="list-style-type: none"><li>a. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013;</li><li>b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li><li>c. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;</li><li>d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Replublik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li><li>e. Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 95 Tahun 2019 tentang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan;</li><li>f. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 Tentang Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</li><li>g. Peraturan Walikota Bandar Lampung Nomor 48 Tahun 2016 tentang Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung;</li><li>h. Keputusan Walikota Bandar Lampung Nomor 18/IV,29/HK/2010 tanggal 1 Oktober 2010 tentang Pelayanan KTP, KK, Akta Kelahiran, Akta Perkawinan, Akta Kematian, Akta Perceraian dan Akta Pengakuan Anak secara gratis bagi masyarakat di wilayah Kota Bandar Lampung (TMT 01 Oktober 2010 s/d sekarang).</li></ol>
2.	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas	Sarana Prasarana dan/atau fasilitas berada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung : <ul style="list-style-type: none"><li>- Buku Pendaftaran dan Register</li><li>- Blangko Kutipan Akta Kematian</li><li>- Komputer : 1 unit</li><li>- Printer : 1 unit</li></ul>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"><li>a. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi;</li><li>b. Mampu bersikap sopan, ramah, komunikatif dan informatif;</li><li>c. Disiplin dan tepat waktu pelayanan.</li></ol>
4.	Pengawasan Internal	Berjenjang dari Kepala Seksi Perubahan Status Anak Pewarganegaraan dan Kematian, Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil dan Kepala Dinas.
5.	Jumlah Pelaksana	3 orang meliputi: <ul style="list-style-type: none"><li>- Petugas Pelayanan;</li><li>- Petugas Verifikasi;</li><li>- Operator Komputer.</li></ul>
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP);</li><li>2. Adanya Kode Etik Pegawai;</li><li>3. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.</li></ol>

7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Apabila Kutipan Akta Kematian sudah jadi namun belum diambil, akan disimpan terlebih dahulu sampai pemohon mengambilnya. Jika dalam waktu 14 hari belum juga diambil, maka petugas akan menghubungi pemohon melalui telepon, email ataupun whatsapp.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Rapat Koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait pelaksanaan program kegiatan dan pelayanan;</li> <li>2. Melalui pelaksanaan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan.</li> </ol>



**(22) STANDAR PELAYANAN  
PENERBITAN KUTIPAN AKTA PERCERAIAN  
Tahun 2022**

No	Komponen	Uraian
1	Produk Pelayanan	<b>Pelayanan Penerbitan Kutipan Akta Perceraian</b>
2	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Fotocopy KK</li> <li>2. Fotocopy KTP-el Pemohon</li> <li>3. Kutipan Akta Perkawinan dari catatan sipil Asli Pemohon</li> <li>4. Salinan Putusan dari Pengadilan Negeri</li> </ol>
3	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<p>Pemohon datang di tempat pelayanan dengan membawa persyaratan;</p> <p>Petugas menerima dan memeriksa kelengkapan berkas Kasi Perkawinan dan Perceraian melakukan verifikasi Operator mengentri data pemohon dalam komputer dan mencetak dalam kutipan akta perceraian;</p> <p>Kepala Dinas menandatangani Kutipan dan memberikan TTE kutipan Akta Perceraian;</p> <p>Petugas menyerahkan Kutipan Akta Perceraian kepada pemohon;</p>
4	Jangka Waktu Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pendaftaran : 5 - 15 Menit</li> <li>2. Penyelesaian : 2 (dua) hari kerja</li> <li>3. Pengambilan : 5 – 10 Menit</li> </ol>
5	Biaya / Tarif	<b>Tidak Dipungut Biaya / GRATIS</b>
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p><b>Telpon/Fax : (0721) 264-009</b></p> <p><b>SP4N : lapor.go.id atau sms ke 1708</b></p> <p><b>E-mail : disdukcapil.bl@gmail</b></p> <p><b>No WA : 081271800740, 082180852544</b></p> <p><b>Facebook : Pemerintah Disdukcapil Balam</b></p> <p><b>Instagram : disdukcapil.bandarlampung</b></p> <p><b>Website : disdukcapil.bandarlampungkota.go.id</b></p>

## 22. PENERBITAN KUTIPAN AKTA PERCERAIAN

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (Manufacturing)

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013;</li> <li>b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>c. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;</li> <li>d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Replublik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> <li>e. Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 95 Tahun 2019 tentang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan;</li> <li>f. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 Tentang Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</li> <li>g. Peraturan Walikota Bandar Lampung Nomor 48 Tahun 2016 tentang Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung;</li> <li>h. Keputusan Walikota Bandar Lampung Nomor 18/IV,29/HK/2010 tanggal 1 Oktober 2010 tentang Pelayanan KTP, KK, Akta Kelahiran, Akta Perkawinan, Akta Kematian, Akta Perceraian dan Akta Pengakuan Anak secara gratis bagi masyarakat di wilayah Kota Bandar Lampung (TMT 01 Oktober 2010 s/d sekarang).</li> </ul>
2.	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas	Sarana Prasarana dan/atau fasilitas berada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Buku Pendaftaran dan Register</li> <li>- Blangko Kutipan Akta Perceraian</li> <li>- Komputer : 1 unit</li> <li>- Printer : 1 unit</li> </ul>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi;</li> <li>b. Mampu bersikap sopan, ramah, komunikatif dan informatif;</li> <li>c. Disiplin dan tepat waktu pelayanan.</li> </ul>
4.	Pengawasan Internal	Berjenjang dari Kepala Seksi Perkawinan dan Perceraian, Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil serta Kepala Dinas
5.	Jumlah Pelaksana	5 (tiga) orang di Dinas meliputi: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Petugas Pelayanan;</li> <li>- Petugas Verifikasi;</li> <li>- Operator Komputer.</li> </ul>
6.	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP);</li> <li>2. Adanya Kode Etik Pegawai;</li> <li>3. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.</li> </ul>

7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Apabila Kutipan Akta Perkawinan sudah jadi namun belum diambil, akan disimpan terlebih dahulu sampai pemohon mengambilnya. Jika dalam waktu 14 hari belum juga diambil, maka petugas akan menghubungi pemohon melalui telepon, email ataupun whatsapp.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Rapat Koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait pelaksanaan program kegiatandan pelayanan;</li> <li>2. Melalui pelaksanaan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan.</li> </ol>



### (23) STANDAR PELAYANAN PENERBITAN KUTIPAN AKTA PENGAKUAN ANAK

No	Komponen	Uraian
1	Produk Pelayanan	Pelayanan Penerbitan Kutipan Akta Pengakuan Anak
2	Persyaratan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mengisi Formulir</li> <li>- Fotocopy KK Ayah Biologis dan Ibu Kandung</li> <li>- Fotocopy KTP-el Ayah Biologis dan Ibu Kandung</li> <li>- Kutipan Akta Kelahiran Anak</li> <li>- Surat Pengakuan dari Ayah Biologis yang diketahui Ibu Kandung</li> <li>- Foto copy Akta Perkawinan Catatan Sipil</li> <li>- Surat Pengantar dari RT dan Lurah Setempat</li> </ul>
3	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<p>Pemohon mendatangi loket pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan membawa berkas lengkap;</p> <p>Petugas Loket menerima, meneliti berkas dan memberikan tanda pengambilan;</p> <p>Kasi Perubahan Status Anak, Pewarganegaraadan Kematian melakukan verifikasi berkas;</p> <p>Operator komputer menginput data dan mencetak register akta Pengakuan Anak /Pengesahan Anak;</p> <p>Kepala bidang pencatatan sipil memverifikasi dan meneliti kesesuaian kutipan akta Pengakuan Anak/Pengesahan Anak dengan berkas pemohon,dan memberikan paraf pada berkas yang telah sesuai;</p> <p>Kepala Dinas meneliti dan menandatangani Kutipan Akta Pengakuan Anak/Pengesahan Anak dan dokumen lainnya;</p> <p>Petugas Loket menyerahkan akta Pengakuan Anak/Pengesahan Anak serta dokumen asli lainnya kepada pemohon.</p>
4	Jangka Waktu Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pendaftaran : 5 - 15 Menit</li> <li>2. Penyelesaian : 2 (dua) hari kerja</li> <li>3. Pengambilan : 5 – 10 Menit</li> </ol>
5	Biaya / Tarif	Tidak Dipungut Biaya / GRATIS
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>Telpon/Fax : (0721) 264-009</p> <p>SP4N : lapor.go.id atau sms ke 1708</p> <p>E-mail : disdukcapil.bl@gmail</p> <p>No WA : 081271800740, 082180852544</p> <p>Facebook : Pemerintah Disdukcapil Balam</p>

		<b>Instagram : disdukcakil.bandarlampung</b> <b>Website : disdukcakil.bandarlampungkota.go.id</b>
--	--	--

### 23. PENERBITAN AKTA PENGAKUAN ANAK

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (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; b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; c. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Replublik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; e. Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 95 Tahun 2019 tentang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan; f. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 Tentang Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; g. Peraturan Walikota Bandar Lampung Nomor 48 Tahun 2016 tentang Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung; h. Keputusan Walikota Bandar Lampung Nomor 18/IV,29/HK/2010 tanggal 1 Oktober 2010 tentang Pelayanan KTP, KK, Akta Kelahiran, Akta Perkawinan, Akta Kematian, Akta Perceraian dan Akta Pengakuan Anak secara gratis bagi masyarakat di wilayah Kota Bandar Lampung (TMT 01 Oktober 2010 s/d sekarang).
2.	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas	Sarana Prasarana dan/atau fasilitas berada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung : - Buku Pendaftaran dan Register - Blangko Kutipan Akta Pengakuan Anak - Komputer : 1 unit - Printer : 1 unit
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi; b. Mampu bersikap sopan, ramah, komunikatif dan informatif; c. Disiplin dan tepat waktu pelayanan.
4.	Pengawasan Internal	Berjenjang dari Kepala Seksi Perkawinan dan Perceraian, Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil serta Kepala Dinas

5.	Jumlah Pelaksana	3 (tiga) orang - Petugas Pelayanan; - Petugas Verifikasi; - Operator Komputer.
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 Kutipan Akta Pengakuan Anak sudah jadi namun belum diambil, akan disimpan terlebih dahulu sampai pemohon mengambilnya. Jika dalam waktu 14 hari belum juga diambil, maka petugas akan menghubungi pemohon melalui telepon, email ataupun whatsapp.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Rapat Koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait pelaksanaan program kegiatandan pelayanan; 2. Melalui pelaksanaan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan.



## (24) STANDAR PELAYANAN

### PENERBITAN KUTIPAN AKTA PENGESAHAN ANAK

No	Komponen	Uraian
1	<b>Produk Pelayanan</b>	<b>Pelayanan Penerbitan Kutipan Akta Pengesahan Anak</b>
2	<b>Persyaratan Pelayanan</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mengisi Formulir</li> <li>2. Fotocopy KK Orang Tua Angkat</li> <li>3. Fotocopy KTP-el Orang Tua Angkat</li> <li>4. Fotocopy Surat Nikah/ Kutipan Akta Perkawinan Orang Tua Angkat</li> <li>5. Penetapan dari Pengadilan</li> <li>6. Kutipan Akta Kelahiran</li> </ol>
3	<b>Sistem Mekanisme dan Prosedur</b>	<p>Pemohon mendatangi loket pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan membawa berkas lengkap;</p> <p>Petugas Loket menerima, meneliti berkas dan memberikan tanda pengambilan;</p> <p>Kasi Perubahan Status Anak, Pewarganegaraandan Kematian melakukan verifikasi berkas;</p> <p>Operator komputer menginput data dan mencetak register akta Pengakuan Anak /Pengesahan Anak;</p> <p>Kepala bidang pencatatan sipil memverifikasi dan meneliti kesesuaian kutipan akta Pengakuan Anak/Pengesahan Anak dengan berkas pemohon,dan memberikan paraf pada berkas yang telah sesuai;</p> <p>Kepala Dinas meneliti dan menandatangani Kutipan Akta Pengakuan Anak/Pengesahan Anak dan dokumen lainnya;</p> <p>Petugas Loket menyerahkan akta Pengakuan Anak/Pengesahan Anak serta dokumen asli lainnya kepada pemohon.</p>
4	<b>Jangka Waktu Penyelesaian</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pendaftaran : 5 - 15 Menit</li> <li>2. Penyelesaian : 2 (dua) hari kerja</li> <li>3. Pengambilan : 5 – 10 Menit</li> </ol>

<b>5</b>	<b>Biaya / Tarif</b>	<b>Tidak Dipungut Biaya / GRATIS</b>
<b>6</b>	<b>Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan</b>	<b>Telpon/Fax : (0721) 264-009</b> <b>SP4N : lapor.go.id atau sms ke 1708</b> <b>E-mail : disdukcakil.bl@gmail</b> <b>No WA : 081271800740, 082180852544</b> <b>Facebook : Pemerintah Disdukcakil Balam</b> <b>Instagram : disdukcakil.bandarlampung</b> <b>Website : disdukcakil.bandarlampungkota.go.id</b>

#### **24. PENERBITAN KUTIPAN AKTA PENGESAHAN ANAK**

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (Manufacturing)

<b>No.</b>	<b>Komponen</b>	<b>Uraian</b>
1.	Dasar hukum	a. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013; b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; c. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; e. Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 95 Tahun 2019 tentang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan; f. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 Tentang Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; g. Peraturan Walikota Bandar Lampung Nomor 48 Tahun 2016 tentang Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung; h. Keputusan Walikota Bandar Lampung Nomor 18/IV,29/HK/2010 tanggal 1 Oktober 2010 tentang Pelayanan KTP, KK, Akta Kelahiran, Akta Perkawinan, Akta Kematian, Akta Perceraian dan Akta Pengakuan Anak secara gratis bagi masyarakat di wilayah Kota Bandar Lampung (TMT 01 Oktober 2010 s/d sekarang).
2.	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas	Sarana Prasarana dan/atau fasilitas berada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung : - Buku Pendaftaran dan Register - Blangko Kutipan Akta Pengesahan Anak - Komputer : 1 unit - Printer : 1 unit
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi; b. Mampu bersikap sopan, ramah, komunikatif dan informatif; c. Disiplin dan tepat waktu pelayanan.

4.	Pengawasan Internal	Berjenjang dari Kepala Seksi Perkawinan dan Perceraian, Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil serta Kepala Dinas
5.	Jumlah Pelaksana	3 (tiga) orang : - Petugas Pelayanan; - Petugas Verifikasi; - Operator Komputer.
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 Kutipan Akta Pengesahan Anak sudah jadi namun belum diambil, akan disimpan terlebih dahulu sampai pemohon mengambilnya. Jika dalam waktu 14 hari belum juga diambil, maka petugas akan menghubungi pemohon melalui telepon, email ataupun whatsapp.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Rapat Koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait pelaksanaan program kegiatandan pelayanan; 2. Melalui pelaksanaan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan.

