



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/ 071 /III.11/2020

TENTANG

STANDAR PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN PADA DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BANDAR LAMPUNG
TAHUN ANGGARAN 2020

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 12 Tahun 2006 tentang Kewarganegaraan Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 63, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4334);

7. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2007 tentang Pelaksanaa Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Adminitrasi Kependudukan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 165, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4736);
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. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Adminitrasi Kependudukan
10. 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 KTP-Elektronik
11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Replublik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.
12. 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
13. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2016 tentang Kartu Identitas Anak (KIA), bahwa semuas anak yang berusia 1 hari sampai 17 Tahun kurang 1 hari diwajibkan memiliki KIA;
14. Peraturan Daerah Kota Bandar Lampung Nomor 07 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Bandar Lampung;
15. Peraturan Walikota Bandar Lampung Nomor 48 Tahun 2016 tentang Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung;
16. 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 Anggaran 2020.

KEDUA:

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

1. Pelayanan Penerbitan Kartu Keluarga (KK)
2. Pelayanan Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP EL) dan Penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA)
3. Pelayanan Surat Keterangan Pindah
4. Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Pindah Datang WNI (SKPWNI)
5. Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Pindah Ke Luar Negeri
6. Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Datang dari Luar Negeri
7. Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Tempat Tinggal (SKTT WNA)
8. Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Kelahiran
9. Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Lahir Mati
10. Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Pembatalan Perkawinan
11. Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Pembatalan Perceraian
12. Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Kematian
13. Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Pengangkatan Anak
14. Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Pelepasan Kewarganegaraan

15. Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Pengganti Identitas
16. Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Pencatatan Sipil
17. Pelayanan Penerbitan Kutipan Akta Kelahiran
18. Pelayanan Penerbitan Kutipan Akta Kematian
19. Pelayanan Penerbitan Kutipan Akta Perkawinan
20. Pelayanan Penerbitan Kutipan Akta Perceraian
21. Pelayanan Penerbitan Kutipan Akta Pengakuan Anak
22. Pelayanan Penerbitan Kutipan Akta Pengesahan Anak
23. Legalisasi Dokumen Kependudukan dan Pencatatan Sipil

KETIGA : Semua biaya yang dikeluarkan sebagai akibat ditetapkannya Keputusan ini, dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kota Bandar Lampung Tahun Anggaran 2020.

KEEMPAT: 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 : 23 Januari 2020

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA BANDAR LAMPUNG

Drs. AHMAD ZAINUDDIN, M.AP

Pembina Utama Muda
19680518 199003 1 004

Tembusan disampaikan kepada Yth :

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



**STANDAR PELAYANAN
PENERBITAN KARTU KELUARGA (KK)
Tahun 2020**

No	Komponen	Uraian
1	Produk Pelayanan	Pelayanan Penerbitan Kartu Keluarga
2	Persyaratan Pelayanan	<p>1. Penerbitan Kartu Keluarga Baru (Pisah KK)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mengisi Formulir F1-01 - KK asli daerah asal pemohon - Foto copy KTP - Fotocopy Surat Nikah <p>2. Perbaikan Kartu Keluarga (KK) Penambahan Anggota</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mengisi Formulir F1-01 - KK asli daerah asal pemohon - Fotocopy Surat Keterangan Lahir - Jika anggota keluarga yang akan ditambahkan berasal dari daerah lain maka melampirkan surat pindah (SKPWNI) dari disdukcapil daerah asal
3	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> • 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 kasi registrasi kependudukan; • Pencetakan dan Penerbitan KK oleh Operator; • Koreksi dan Paraf oleh Kabid Pelayanan Pendaftaran Penduduk; • Pengesahan dan tandatangan oleh Kepala Dinas; • Petugas loket memberikan KK sesuai dengan tanda pengambilan.
4	Jangka Waktu Penyelesaian	<p>1. Pendaftaran : 5 - 15 Menit</p> <p>2. Penyelesaian : 2(dua) Hari Kerja</p> <p>3. Pengambilan : 5 – 10 Menit</p>
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 : 082180852544</p> <p>Website : disdukcapil.bandarlampungkota.go.id</p>

1. PELAYANAN PENERBITAN KARTU KELUARGA (KK)

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 Kartu Keluarga - Komputer : 20 unit - Printer : 20 unit
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi; b. Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif; c. Disiplin dan taat waktu pelayanan;
4.	Pengawasan Internal	Berjenjang mulai dari Kepala Seksi Identitas Penduduk, Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Kepala Dinas.
5.	Jumlah Pelaksana	1. Operator SIAK : 20 orang; 2. Petugas Adm di Dinas : 6 orang;
6.	Jaminan Pelayanan	1. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP); 2. Adanya Kode Etik Pegawai; 3. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Apabila Kartu Keluarga (KK) sudah jadi namun belum diambil, akan disimpan terlebih dahulu sampai pemohon mengambilnya. 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 program kegiatan dan pelayanan; 2. Melalui Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.



STANDAR PELAYANAN
KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK (KTP- el)
Tahun 2020

No	Komponen	Uraian
1	Produk Pelayanan	Pelayanan Penerbitan KTP-EL
2	Persyaratan Pelayanan	1. <u>Penerbitan KTP-EL Baru</u> - Fotocopy KK - Tanda Bukti Perekaman 2. <u>Penerbitan KTP-EL Perubahan/Penggantian</u> - Fotocopy KK - KTP-EL asli - Surat Keterangan Hilang dari Kepolisian (Jika Hilang)
3	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none">• Pemohon datang di tempat pelayanan dengan membawa persyaratan;• Petugas memeriksa berkas permohonan;• Verifikasi data KTP-el pemohon pada data SIAK;• Memberikan Bukti pengambilan KTP-el kepada pemohon;• Petugas pencetak KTP-el mencetak KTP-el sesuai permohonan;• Petugas pencetak KTP-el melakukan encoding data KTP-el.
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 : disdukcapil.bl@gmail No WA : 082180852544 Website : disdukcapil.bandarlampungkota.go.id

2a. PELAYANAN PENERBITAN KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK (KTP-el)

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (Manufacturing)

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> 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 08 Tahun 2016 tentang Perubahan Kedua Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 09 Tahun 2011 tentang Perubahan Penerbitan KTP Berbasis NIK Nasional; f. Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 95 Tahun 2019 tentang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan; 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; h. Peraturan Walikota Bandar Lampung Nomor 48 Tahun 2016 tentang Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung; 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).
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"> - Buku Pendaftaran dan Register - Blangko Kartu Tanda Penduduk (KTP-el) - Komputer : 6 unit - Printer : 6 unit
3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi; b. Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif; c. Disiplin dan taat waktu pelayanan.
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"> 1. Operator KTP el : 6 orang; 2. Petugas Pelayanan : 10 orang.
6.	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> 1. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP); 2. Adanya Kode Etik Pegawai; 3. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Apabila Kartu Tanda Penduduk (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	<ul style="list-style-type: none"> 1. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait program kegiatan dan pelayanan; 2. Melalui Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.



STANDAR PELAYANAN KARTU IDENTITAS ANAK(KIA) Tahun 2020

No	Komponen	Uraian
1	Produk Pelayanan	Pelayanan Penerbitan KIA (Kartu Identitas Anak)
2	Persyaratan Pelayanan	<p>1. <u>Penerbitan KIA umur 0 – 5 tahun</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Fotocopy KK - Fotocopy Akte Kelahiran - Fotocopy KTP-EL orang tua <p>2. <u>Penerbitan KIA umur 5 – 17 tahun</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Fotocopy KK - Fotocopy Akte Kelahiran - Fotocopy KTP-EL orang tua - Pas Photo 3x4 1 lembar
3	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> • 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 kasi registrasi kependudukan; • Pencetakan dan Penerbitan KIA oleh Operator; • Koreksi dan Paraf oleh Kabid Pelayanan Pendaftaran Penduduk; • Pengesahan dan tandatangan oleh Kepala Dinas; • Petugas loket memberikan KIA sesuai dengan tanda pengambilan.
4	Jangka Waktu Penyelesaian	<p>1. Pendaftaran : 5 - 15 Menit</p> <p>2. Penyelesaian : 2(dua) hari kerja</p> <p>3. Pengambilan : 5 – 10 Menit</p>
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 : 082180852544</p> <p>Website : disdukcapil.bandarlampungkota.go.id</p>

2b. PELAYANAN PENERBITAN KARTU IDENTITAS ANAK (KIA)

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (Manufacturing)

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none">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 2 Tahun 2016 tentang Kartu Identitas Anak yang berusia 1 hari sampai 17 Tahun;f. Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 95 Tahun 2019 tentang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan;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;h. Peraturan Walikota Bandar Lampung Nomor 48 Tahun 2016 tentang Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung;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) .
2.	Sarana Prasarana dan/ atau Fasilitas	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas berada di Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung: <ul style="list-style-type: none">- Buku Pendaftaran dan Register- Komputer : 2 unit- Printer : 2 unit
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none">a. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi;b. Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif;c. Disiplin dan taat waktu pelayanan.
4.	Pengawasan Internal	Berjenjang mulai dari Kepala Seksi Identitas Penduduk, Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Kepala Dinas.
5.	Jumlah Pelaksana	Operator KIA di Dinas : 2 orang; Petugas Pelayanan Pegambilan di Dinas: 4 orang.
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP);2. Adanya Kode Etik Pegawai;3. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Apabila Kartu 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	<ol style="list-style-type: none">1. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait pelaksanaan programkegiatan pelayanan;2. Melalui survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan.



STANDAR PELAYANAN SURAT KETERANGAN PINDAH

Tahun 2020

No	Komponen	Uraian
1	Produk Pelayanan	Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Pindah
2	Persyaratan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none">- KK Asli- Fotocopy KTP-el Anggota Keluarga- Pas Foto Anggota Keluarga Uk. 3x4- Surat Pengantar dari Kelurahan Domisili
3	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none">• 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 kasi registrasi kependudukan;• Pencetakan dan Penerbitan surat keterangan pindah oleh Operator;• Koreksi dan Paraf oleh Kabid Pelayanan Pendaftaran Penduduk;• Pengesahan dan tandatangan oleh Kepala Dinas;• Petugas loket memberikan surat keterangan pindah sesuai dengan tanda pengambilan.
4	Jangka Waktu Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none">1. Pendaftaran : 5 - 15 Menit2. Penyelesaian : 2(dua) hari kerja3. Pengambilan : 5 – 10 Menit
5	Biaya / Tarif	Tidak Dipungut Biaya / GRATIS
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>Telpon/Fa : (0721) 264-009 SP4N : lapor.go.id atau sms ke 1708 E-mail : disdukcopil.bl@gmail No WA : 082180852544 Website : disdukcopil.bandarlampungkota.go.id</p>

3. PELAYANAN SURAT KETERANGAN PINDAH

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 : 2 unit - Printer : 2 unit
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi; b. Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif; c. Disiplin dan taat waktu pelayanan.
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	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 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	1. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait pelaksanaan program kegiatan dan pelayanan; 2. Melalui survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan.



STANDAR PELAYANAN
SURAT KETERANGAN PINDAH DATANG WNI (SKPWN)
Tahun 2020

No	Komponen	Uraian
1	Produk Pelayanan	Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Pindah Datang WNI (SKPWN)
2	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. <u>Penerbitan SKPWN Keluarga</u><ul style="list-style-type: none">- KK Asli- Fotocopy KTP-el Anggota Keluarga- Pas Foto Anggota Keluarga Uk. 3x4- Surat Pengantar dari Kelurahan Domisili2. <u>Penerbitan SKPWN Perorangan</u><ul style="list-style-type: none">- Fotocopy KK- KTP Asli- Pas Photo Uk. 3x4- Surat Pengantar dari Kelurahan Domisili
3	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none">• 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 kasi registrasi kependudukan;• Operator Adm Database melakukan proses pindah datang• Pencetakan dan Penerbitan SKPWN oleh Operator;• Koreksi dan Paraf oleh Kabid Pelayanan Pendaftaran Penduduk;• Pengesahan dan tandatangan oleh Kepala Dinas;• Petugas loket memberikan SKPWN sesuai dengan tanda pengambilan.
4	Jangka Waktu Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none">1. Pendaftaran : 5 - 15 Menit2. Penyelesaian : 2 (dua) hari kerja3. Pengambilan : 5 – 10 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 : disdukcapil.bl@gmail No WA : 082180852544 Website : disdukcapil.bandarlampungkota.go.id

4. PELAYANAN PENERBITAN SURAT KETERANGAN PINDAH DATANG WNI (SKPWNI)

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 : 2 unit - Printer : 2 unit
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi; b. Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif; c. Disiplin dan taat waktu pelayanan.
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	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 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 whatshapp.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait pelaksanaan programkegiatan dan pelayanan; 2. Melalui survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan.



STANDAR PELAYANAN

PENERBITAN SURAT KETERANGAN PINDAH KE LUAR NEGERI

Tahun 2020

No	Komponen	Uraian
1	Produk Pelayanan	Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Pindah ke Luar Negeri
2	Persyaratan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none">- KK Asli- KTP ASLI- Pas Foto Anggota Keluarga Uk. 3x4- Surat Pengantar dari Kelurahan Domisili- Akta Kelahiran Asli- Fotocopy surat nikah
3	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none">• 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 kasi registrasi kependudukan;• Operator Adm Database melakukan proses pindah datang• Pencetakan dan Penerbitan Surat Keterangan Pindah ke luar Negeri oleh Operator;• Koreksi dan Paraf oleh Kabid Pelayanan Pendaftaran Penduduk;• Pengesahan dan tandatangan oleh Kepala Dinas;• Petugas loket memberikan Surat Keterangan Pindah ke luar Negeri sesuai dengan tanda pengambilan.
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 : disdukcapil.bl@gmail No WA : 082180852544 Website : disdukcapil.bandarlampungkota.go.id

5. 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"> 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 <ul style="list-style-type: none"> - Buku Pendaftaran dan Register - Komputer : 1 unit - Printer : 1 unit
3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi; b. Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif; c. Disiplin dan taat waktu pelayanan.
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"> 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 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"> 1. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait pelaksanaan programkegiatan pelayanan; 2. Melalui survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan.



STANDAR PELAYANAN

PENERBITAN SURAT KETERANGAN KEDATANGAN DARI LUAR NEGERI

Tahun 2020

No	Komponen	Uraian
1	Produk Pelayanan	Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Kedatangan dari Luar Negeri
2	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengisi Formulir 2. KK Asli 3. Fotocopy KTP-el 4. Fotocopy buku nikah
3	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> • 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 kasi registrasi kependudukan; • Operator Adm Database melakukan proses pindah datang • Pencetakan dan Penerbitan Surat Keterangan Pindah ke luar Negeri oleh Operator; • Koreksi dan Paraf oleh Kabid Pelayanan Pendaftaran Penduduk; • Pengesahan dan tandatangan oleh Kepala Dinas; • Petugas loket memberikan Surat Keterangan Pindah ke luar Negeri sesuai dengan tanda pengambilan.
4	Jangka Waktu Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> 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	<p> Telpon/Fax : (0721) 264-009 SP4N : lapor.go.id atau sms ke 1708 E-mail : disdukcapil.bl@gmail No WA : 082180852544 Website : disdukcapil.bandarlampungkota.go.id </p>

6. 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"> 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 <ul style="list-style-type: none"> - Buku Pendaftaran dan Register - Komputer : 1 unit - Printer : 1 unit
3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi; b. Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif; c. Disiplin dan taat waktu pelayanan.
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"> 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 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 whatshapp.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> 1. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait pelaksanaan program kegiatandan pelayanan; 2. Melalui survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan.



STANDAR PELAYANAN
PENERBITAN SURAT KETERANGAN TEMPAT TINGGAL
WARGA NEGARA ASING (SKTT WNA)
Tahun 2020

No	Komponen	Uraian
1	Produk Pelayanan	Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Tempat Tinggal Warga Negara Asing (SKTT WNA)
2	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Fotocopi KK2. Surat Kewarganegaraan dari Departemen Hukum dan HAM3. Surat Laport Diri dari Kepolisian4. Surat Tanda Diri dari Perusahaan Yang Bersangkutan5. Surat Pertanggungjawaban WNI Asli6. Pas Foto Uk. 3x4 sebanyak 6 (enam) Lembar
3	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none">• 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 kasi registrasi kependudukan;• Pencetakan dan Penerbitan SKTT WNA oleh Operator;• Koreksi dan Paraf oleh Kabid Pelayanan Pendaftaran Penduduk;• Pengesahan dan tandatangan oleh Kepala Dinas;• Petugas loket memberikan SKTT WNA sesuai dengan tanda pengambilan.
4	Jangka Waktu Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none">1. Pendaftaran : 5 - 15 Menit2. Penyelesaian : 2 (dua) hari kerja3. 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 : 082180852544 Website : disdukcopil.bandarlampungkota.go.id

7. PENERBITAN SURAT KETERANGAN TEMPAT TINGGAL (SKTT)

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 dan komunikatif; c. Disiplin dan taat waktu pelayanan.
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	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 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	1. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait pelaksanaan programkegiatan dan pelayanan; 2. Melalui survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan.



STANDAR PELAYANAN
PENERBITAN SURAT KETERANGAN KELAHIRAN
Tahun 2020

No	Komponen	Uraian
1	Produk Pelayanan	Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Kelahiran
2	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. KK Asli2. Fotocopy KTP-el3. Surat Kelahiran Asli dari Rumah Sakit
3	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none">• Pemohon datang di tempat pelayanan dengan membawa persyaratan;• Petugas memeriksa kelengkapan berkas• Sekretaris Dinas melakukan validasi berkas• Kasi membubuhkan paraf• Operator mengentri data pemohon dalam komputer dan mencetak surat keterangan lahir mati• Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk membubuhkan paraf dalam pada surat keterangan lahir mati• Kepala Dinas menandatangani surat keterangan lahir Petugas menyerahkan surat keterangan lahir kepada pemohon.
4	Jangka Waktu Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none">1. Pendaftaran : 5 - 15 Menit2. Penyelesaian : 2 (dua) hari kerja3. 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 : disdukcapil.bl@gmail No WA : 082180852544 Website : disdukcapil.bandarlampungkota.go.id

8. PENERBITAN SURAT KETERANGAN KELAHIRAN

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (Manufacturing)

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none">Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013;Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Replublik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 95 Tahun 2019 tentang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan;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;Peraturan Walikota Bandar Lampung Nomor 48 Tahun 2016 tentang Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung;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 : <ul style="list-style-type: none">- Buku Pendaftaran dan Register- Komputer : 1 unit- Printer : 1 unit
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none">Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi;Mampu bersikap sopan, ramah, komunikatif dan informatif;Disiplin dan tepat waktu pelayanan.
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">- Petugas Pelayanan;- Petugas Verifikasi dan Validasi;- Operator Komputer.
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP);Adanya Kode Etik Pegawai;Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.
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">Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait pelaksanaan program kegiatandan pelayanan;Melalui pelaksanaan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan.



STANDAR PELAYANAN

PENERBITAN SURAT KETERANGAN LAHIR MATI

Tahun 2020

No	Komponen	Uraian
1	Produk Pelayanan	Pelayanan Penerbitan Surat Lahir Mati
2	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengisi Formulir 2. KK Asli 3. Fotocopy KTP-el 4. Keterangan kematian dari kelurahan dan atau Rumah sakit
3	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> • Pemohon datang di tempat pelayanan dengan membawa persyaratan; • Petugas memeriksa kelengkapan berkas • Sekretaris Dinas melakukan validasi berkas • Kasi membubuhkan paraf • Operator mengentri data pemohon dalam komputer dan mencetak surat keterangan lahir mati • Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk membubuhkan paraf dalam pada surat keterangan lahir mati • Kepala Dinas menandatangani surat keterangan lahir mati • Petugas menyerahkan surat keterangan lahir mati kepada pemohon.
4	Jangka Waktu Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> 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	<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 : 082180852544</p> <p>Website : disdukcapil.bandarlampungkota.go.id</p>

9. PENERBITAN SURAT LAHIR MATI

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 Kelahiran, Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil dan Kepala Dinas.
5.	Jumlah Pelaksana	3 orang meliputi : - Petugas Pelayanan; - Petugas Verifikasi dan Validasi; - 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 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 whatshapp.
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.



STANDAR PELAYANAN
PENERBITAN SURAT KETERANGAN PEMBATALAN PERKAWINAN
Tahun 2020

No	Komponen	Uraian
1	Produk Pelayanan	Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Pembatalan Perkawinan
2	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Mengisi Formulir2. Fotocopy KK3. Fotocopy KTP-el Pemohon4. Kutipan Akta Perkawinan Asli Pemohon5. Fotocopy Putusan dari Pengadilan Negeri
3	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none">• Pemohon datang di tempat pelayanan dengan membawa persyaratan;• Petugas menerima dan memeriksa kelengkapan berkas• Sekretaris melakukan validasi berkas perkawinan• Kasi Perkawinan dan Perceraian melakukan verifikasi dan memproses dokumen perkawinan;• Operator mengentri data pemohon dalam komputer dan mencetak Pelaporan perkawinan Luar Negeri;• Kepala Bidang Pencatatan Sipil dan Kasi Perkawinan dan Perceraian mengkoreksi dan membubuhkan paraf dalam Pelaporan perkawinan Luar Negeri;• Kepala Dinas menandatangani Pelaporan perkawinan Luar Negeri;• Petugas menyerahkan Pelaporan perkawinan Luar Negeri kepada pemohon;
4	Jangka Waktu Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none">1. Pendaftaran : 5 - 15 Menit2. Penyelesaian : 2 (dua) hari kerja3. 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 : 082180852544 Website : disdukcapi.bandarlampungkota.go.id

10. SURAT KETERANGAN PEMBATALAN PERKAWINAN

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (Manufacturing)

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar hukum	<ol style="list-style-type: none">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. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan;d. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;e. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Replublik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;f. Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 95 Tahun 2019 tentang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan;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;h. Peraturan Walikota Bandar Lampung Nomor 48 Tahun 2016 tentang Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung;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).
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">- Buku Pendaftaran dan Register- Komputer : 1 unit- Printer : 1 unit
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none">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 dan Kepala Dinas.
5.	Jumlah Pelaksana	3 orang meliputi : <ul style="list-style-type: none">- Petugas Pelayanan;- Petugas Verifikasi;- Operator Komputer;
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">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 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	<ol style="list-style-type: none">1. Rapat Koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait pelaksanaan program kegiatandan pelayanan;2. Melalui pelaksanaan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan.



STANDAR PELAYANAN
PENERBITAN SURAT KETERANGAN PEMBATALAN PERCERAIAN
Tahun 2020

No	Komponen	Uraian
1	Produk Pelayanan	Pelayanan Penerbitan Surat keterangan Pembatalan Perceraian
2	Persyaratan Pelayanan	1. Mengisi Formulir 2. Fotocopy KK 3. Fotocopy KTP-el Pemohon 4. Kutipan Akta Perceraian Asli Pemohon 5. Fotocopy Putusan dari Pengadilan Negeri
3	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none">• Pemohon datang di tempat pelayanan dengan membawa persyaratan;• Petugas menerima dan memeriksa kelengkapan berkas• Sekretaris melakukan validasi berkas perceraian• Kasi Perkawinan dan Perceraian melakukan verifikasi dan memproses dokumen perceraian;• Operator mengentri data pemohon dalam komputer dan mencetak Surat Keterangan Pembatalan Perceraian;• Kepala Bidang Pencatatan Sipil dan Kasi Perkawinan dan Perceraian mengoreksi dan membubuhkan paraf dalam Surat Keterangan Pembatalan Perceraian;• Kepala Dinas menandatangani Surat Pembatalan Perceraian;• Petugas menyerahkan Surat 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	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 : disdukcapil.bl@gmail No WA : 082180852544 Website : disdukcapil.bandarlampungkota.go.id

11. 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.



STANDAR PELAYANAN
PENERBITAN SURAT KETERANGAN KEMATIAN
Tahun 2020

No	Komponen	Uraian
1	Produk Pelayanan	Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Kematian
2	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Mengisi Formulir2. KK Asli3. KTP-el Asli Pemohon4. Kutipan Akta kelahiran Asli Pemohon5. Fotocopy Putusan dari Pengadilan Negeri
3	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none">• Pemohon datang di tempat pelayanan dengan membawa persyaratan;• Petugas menerima dan memeriksa kelengkapan berkas• Sekretaris melakukan validasi berkas• Kasi Perkawinan dan Perceraian melakukan verifikasi dan memproses dokumen;• Operator mengentri data pemohon dalam komputer dan mencetak Pelaporan kematian Luar Negeri;• Kepala Bidang Pencatatan Sipil dan Kasi mengkoreksi dan membubuhkan paraf dalam Pelaporan kematian Luar Negeri;• Kepala Dinas menandatangani Pelaporan kematian Luar Negeri;• Petugas menyerahkan Pelaporan kematian Luar Negeri kepada pemohon;
4	Jangka Waktu Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none">1. Pendaftaran : 5 - 15 Menit2. Penyelesaian : 2 (dua) hari kerja3. 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 : disdukcapil.bl@gmail No WA : 082180852544 Website : disdukcapil.bandarlampungkota.go.id

12. PENERBITAN SURAT KETERANGAN KEMATIAN

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (Manufacturing)

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none">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 : <ul style="list-style-type: none">- Buku Pendaftaran dan Register- Komputer : 1 unit- Printer : 1 unit
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none">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 Pewarganegaraan, Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil dan Kepala Dinas.
5.	Jumlah Pelaksana	3 orang meliputi : <ul style="list-style-type: none">- Petugas Pelayanan;- Petugas Verifikasi dan Validasi;- Operator Komputer.
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">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 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">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.



STANDAR PELAYANAN

PENERBITAN SURAT KETERANGAN PENGANGKATAN ANAK

Tahun 2020

No	Komponen	Uraian
1	Produk Pelayanan	Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Pengangkatan Anak
2	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengisi Formulir 2. Fotocopy KK 3. Fotocopy KTP-el 4. Penetapan dari Pengadilan 5. Kutipan Akta Kelahiran
3	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> • Pemohon datang di tempat pelayanan dengan membawa persyaratan; • Petugas memeriksa kelengkapan berkas • Sekretaris Dinas melakukan validasi berkas • Kasi membubuhkan paraf dalam draf catatan pinggir • Operator mengentri data pemohon dalam komputer dan mencetak dalam draf catatan pinggir dalam kutipan akta kelahiran • Kepala Bidang Pencatatan Sipil membubuhkan paraf dalam 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	<ol style="list-style-type: none"> 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	<p> Telpon/Fax : (0721) 264-009 SP4N : lapor.go.id atau sms ke 1708 E-mail : disdukcapil.bl@gmail No WA : 082180852544 Website : disdukcapil.bandarlampungkota.go.id </p>

13. PENCATATAN PENGANGKATAN ANAK

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (Manufacturing)

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar hukum	<ol style="list-style-type: none">Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013;Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Replublik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 95 Tahun 2019 tentang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan;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;Peraturan Walikota Bandar Lampung Nomor 48 Tahun 2016 tentang Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung;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 : <ul style="list-style-type: none">- Buku Pendaftaran dan Register- Komputer : 1 unit- Printer : 1 unit
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none">Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi;Mampu bersikap sopan, ramah, komunikatif dan informatif;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 di Dinas : <ul style="list-style-type: none">- Petugas Pelayanan;- Petugas Verifikasi;- Operator Komputer.
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP);Adanya Kode Etik Pegawai;Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.
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 whatsapp.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none">Rapat Koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait pelaksanaan program kegiatandan pelayanan;Melalui pelaksanaan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan.



STANDAR PELAYANAN
PENERBITAN SURAT KETERANGAN PELEPASAN KEWARGANEGARAAN
Tahun 2020

No	Komponen	Uraian
1	Produk Pelayanan	Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Pelepasan Kewarganegaraan
2	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Mengisi Formulir2. KK Asli3. KTP-el Asli4. Fotocopy surat nikah5. Penetapan pengadilan
3	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none">• Pemohon datang di tempat pelayanan dengan membawa persyaratan;• Petugas memeriksa kelengkapan berkas• Sekretaris Dinas melakukan validasi berkas• Kasi 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	<ol style="list-style-type: none">1. Pendaftaran : 5 - 15 Menit2. Penyelesaian : 2 (dua) hari kerja3. Pengambilan : 5 – 10 Menit
5	Biaya / Tarif	Tidak Dipungut Biaya / GRATIS
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>Telpon/Fax : (0721) 264-009 SP4N : lapor.go.id atau sms ke 1708 E-mail : disdukcopil.bl@gmail No WA : 082180852544 Website : disdukcopil.bandarlampungkota.go.id</p>

14.SURAT KETERANGAN PELEPASAN KEWARGANEGARAAN INDONESIA

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 Seksi Perubahan Status Anak Pewarganegaraan dan Kematian, Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil dan Kepala Dinas.
5.	Jumlah Pelaksana	3 (tiga) 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 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	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.



STANDAR PELAYANAN
PENERBITAN KUTIPAN SURAT KETERANGAN
PENGGANTI IDENTITAS
Tahun 2020

No	Komponen	Uraian
1	Produk Pelayanan	Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Pengganti Identitas
2	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengisi Formulir 2. KK Asli 3. Fotocopy KTP-el 4. Fotocopy surat nikah 5. Penetapan dari Pengadilan 6. Kutipan Akta Kelahiran
3	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> • Pemohon datang di tempat pelayanan dengan membawa persyaratan; • Petugas memeriksa kelengkapan berkas • Sekretaris Dinas melakukan validasi berkas • Kasi membubuhkan paraf • Operator mengentri data pemohon dalam komputer dan mencetak surat keterangan pengganti identitas • Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk membubuhkan paraf dalam pada surat keterangan pengganti identitas • Kepala Dinas menandatangani surat keterangan pengganti identitas • Petugas menyerahkan surat pengganti identitas kepada pemohon.
4	Jangka Waktu Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> 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 Website : disdukcakil.bandarlampungkota.go.id

15. SURAT KETERANGAN PENGGANTI TANDA IDENTITAS

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 Pendataan Penduduk, Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Kepala Dinas.
5.	Jumlah Pelaksana	3 (tiga) 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 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	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.



STANDAR PELAYANAN

PENERBITAN SURAT KETERANGAN PENCATATAN SIPIL

Tahun 2020

No	Komponen	Uraian
1	Produk Pelayanan	Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Pencatatan Sipil
2	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengisi Formulir 2. KK Asli 3. Fotocopy KTP-el 4. Fotocopy surat nikah 5. Penetapan dari Pengadilan 6. Kutipan Akta Kelahiran
3	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> • Pemohon datang di tempat pelayanan dengan membawa persyaratan; • Petugas memeriksa kelengkapan berkas • Sekretaris Dinas melakukan validasi berkas • Kasi membubuhkan paraf • Operator mengentri data pemohon dalam komputer dan mencetak surat keterangan pencatatan sipil • Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk membubuhkan paraf dalam pada surat keterangan Pencatatan Sipil • Kepala Dinas menandatangani surat keterangan Pencatatan Sipil • Petugas menyerahkan surat keterangan pencatatan sipil kepada pemohon.
4	Jangka Waktu Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> 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	<p> Telpon/Fax : (0721) 264-009 SP4N : lapor.go.id atau sms ke 1708 E-mail : disdukcapil.bl@gmail No WA : 082180852544 Website : disdukcapil.bandarlampungkota.go.id </p>

16. SURAT KETERANGAN PENCATATAN SIPIL

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (Manufacturing)

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar hukum	<ul style="list-style-type: none"> 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	<p>Sarana Prasarana dan/atau fasilitas berada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Buku Pendaftaran dan Register - Komputer : 1 unit - Printer : 1 unit
3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> 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, Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil dan Kepala Dinas.
5.	Jumlah Pelaksana	<p>3 (tiga) orang meliputi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Petugas Pelayanan; - Petugas Verifikasi; - Operator Komputer.
6.	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> 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 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 whatshapp.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> 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.



**STANDAR PELAYANAN
PENERBITAN KUTIPAN AKTA KELAHIRAN
Tahun 2020**

No	Komponen	Uraian															
1	Produk Pelayanan	Pelayanan Penerbitan Kutipan Akta Kelahiran															
2	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengisi Formulir 2. Fotocopy KK 3. Fotocopy KTP-el Orang Tua 4. Fotocopy Surat Nikah Orang Tua 5. Surat Keterangan Lahir dari Rumah Sakit / Bidan 															
3	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> • Pemohon datang ke tempat pelayanan dengan membawa persyaratan dan mengambil nomor antrian • Petugas memverifikasi kebenaran data permohonan • Validasi berkas oleh Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung • Kasi Kelahiran membubuhkan paraf dalam draf kutipan akta kelahiran • Operator mengentri data pemohon ke dalam aplikasi SIAK dan mencetak kutipan dan akta kelahiran • Kepala Bidang Pencatatan Sipil membubuhkan paraf dalam kutipan dan akta kelahiran • Kepala Dinas menandatangani kutipan dan akta kelahiran • Petugas menyerahkan kutipan akta kelahiran kepada pemohon 															
4	Jangka Waktu Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> 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	<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%; border-right: 1px solid black; padding-right: 5px;">Telpon/Fax</td> <td style="width: 5%; text-align: center; padding: 0 5px;">:</td> <td style="padding: 0 5px;">(0721) 264-009</td> </tr> <tr> <td style="border-right: 1px solid black; padding-right: 5px;">SP4N</td> <td style="text-align: center; padding: 0 5px;">:</td> <td style="padding: 0 5px;">lapor.go.id atau sms ke 1708</td> </tr> <tr> <td style="border-right: 1px solid black; padding-right: 5px;">E-mail</td> <td style="text-align: center; padding: 0 5px;">:</td> <td style="padding: 0 5px;">disdukcakil.bl@gmail</td> </tr> <tr> <td style="border-right: 1px solid black; padding-right: 5px;">No WA</td> <td style="text-align: center; padding: 0 5px;">:</td> <td style="padding: 0 5px;">082180852544</td> </tr> <tr> <td style="border-right: 1px solid black; padding-right: 5px;">Website</td> <td style="text-align: center; padding: 0 5px;">:</td> <td style="padding: 0 5px;">disdukcakil.bandarlampungkota.go.id</td> </tr> </table>	Telpon/Fax	:	(0721) 264-009	SP4N	:	lapor.go.id atau sms ke 1708	E-mail	:	disdukcakil.bl@gmail	No WA	:	082180852544	Website	:	disdukcakil.bandarlampungkota.go.id
Telpon/Fax	:	(0721) 264-009															
SP4N	:	lapor.go.id atau sms ke 1708															
E-mail	:	disdukcakil.bl@gmail															
No WA	:	082180852544															
Website	:	disdukcakil.bandarlampungkota.go.id															

17. PENERBITAN AKTA KELAHIRAN

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (Manufacturing)

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none">Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013;Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 95 Tahun 2019 tentang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan;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;Peraturan Walikota Bandar Lampung Nomor 48 Tahun 2016 tentang Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung;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 : <ul style="list-style-type: none">- Buku Pendaftaran dan Register- Blangko Kutipan Akta Kelahiran- Komputer : 4 unit- Printer : 4 unit
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none">Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi;Mampu bersikap sopan, ramah, komunikatif dan informatif;Disiplin dan tepat waktu pelayanan.
4.	Pengawasan Internal	Berjenjang dari Kepala Seksi Kelahiran, Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil dan Kepala Dinas
5.	Jumlah Pelaksana	8 (delapan) orang meliputi: <ul style="list-style-type: none">- Petugas Pelayanan;- Petugas Verifikasi dan Validasi;- Operator Komputer.
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP);Adanya Kode Etik Pegawai;Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.
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">Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait pelaksanaan program kegiatandan pelayanan;Melalui pelaksanaan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan.



STANDAR PELAYANAN
PENERBITAN KUTIPAN AKTA KEMATIAN
 Tahun 2020

No	Komponen	Uraian
1	Produk Pelayanan	Pelayanan Penerbitan Kutipan Akta Kematian
2	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengisi Formulir 2. Fotocopy KK 3. KTP-el Asli 4. Fotocopy Akta Kelahiran 5. Surat Keterangan Meninggal dari Rumah Sakit/Puskesmas/ 6. Kelurahan Domisili
3	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> • Pemohon datang ke loket Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan membawa kelengkapan berkas. • Petugas memeriksa formulir permohonan penerbitan kutipan akta kematian • Validasi berkas oleh Sekretaris Dinas • Kasi Perubahan Status Anak Pewarganegaraan dan Kematian melakukan verifikasi berkas dan memproses dokumen • Operator mengentri data pemohon kedalam aplikasi SIAK dan mencetak dalam draf kutipan akta kematian • Kepala Bidang Pencatatan Sipil dan Kasi Perubahan Status Anak Pewarganegaraan dan Kematian membubuhkan paraf dalam kutipan akta kematian dan register kutipan akta kematian • Kepala Dinas menandatangani dan memberikan stempel dinas dalam kutipan akta kematian dan register kutipan akta kematian • Petugas menyerahkan kutipan akta kematian kepada pemohon
4	Jangka Waktu Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> 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	<p> Telpon/Fax : (0721) 264-009 SP4N : lapor.go.id atau sms ke 1708 E-mail : disdukcapil.bl@gmail No WA : 082180852544 Website : disdukcapil.bandarlampungkota.go.id </p>

18. 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">Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013;Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Replublik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 95 Tahun 2019 tentang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan;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;Peraturan Walikota Bandar Lampung Nomor 48 Tahun 2016 tentang Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung;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 : <ul style="list-style-type: none">- Buku Pendaftaran dan Register- Blangko Kutipan Akta Kematian- Komputer : 1 unit- Printer : 1 unit
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none">Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi;Mampu bersikap sopan, ramah, komunikatif dan informatif;Disiplin dan tepat waktu pelayanan.
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">- Petugas Pelayanan;- Petugas Verifikasi;- Operator Komputer.
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP);Adanya Kode Etik Pegawai;Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Apabila Kutipan Akta Kematian sudah jadi namun belum diambil, akan disimpan terlebih dahulu sampai pemohon 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">Rapat Koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait pelaksanaan program kegiatan dan pelayanan;Melalui pelaksanaan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan.



STANDAR PELAYANAN
PENERBITAN KUTIPAN AKTA PERKAWINAN
Tahun 2020

No	Komponen	Uraian
1	Produk Pelayanan	Pelayanan Penerbitan Kutipan Akta Perkawinan
2	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengisi Formulir 2. Fotocopy KK 3. Fotocopy KTP-el Pemohon 4. Pengantar dari Kantor Urusan Agama (N1 – N4) 5. Surat Pemberkatan dari Gereja atau Vihara 6. Pas Photo Gandeng
3	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> • Pemohon datang ke loket pelayanan dengan membawa persyaratan dan mengisi formulir F2.12; • Petugas melakukan verifikasi terhadap kebenaran data pemohon (mempelai, orangtua dan saksi); • Penatalaksana pencatatan perkawinan menyiapkan berkas persyaratan pencatatan perkawinan yang telah diterima; • Pemohon membubuhkan tanda tangan dalam kolom register kutipan akta perkawinan yang telah disiapkan oleh petugas; • Petugas mengentri data pemohon dalam komputer dan mencetak dalam draf kutipan dan register akta perkawinan; • Kasi Perkawinan dan Perceraian membubuhkan paraf dalam draf kutipan dan register akta perkawinan; • Apabila draf telah sesuai kemudian dicetak dalam Kutipan dan Register Akta Perkawinan dan ditemplei foto kedua mempelai; • Kepala Bidang Pencatatan Sipil membubuhkan paraf dalam register dan Kutipan Akta Perkawinan; • Petugas memintakan tanda tangan Kepala Dinas dan memberikan stempel dinas dalam register dan Kutipan Akta Perkawinan; • Petugas mencatat dalam buku bantu perkawinan • Pemohon menandatangani tanda terima dalam buku bantu perkawinan; <p>a. Petugas menyerahkan Kutipan Akta Perkawinan</p>
4	Jangka Waktu Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> 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	<p>Telpon/Fax : (0721) 264-009 SP4N : lapor.go.id atau sms ke 1708 E-mail : disdukcapil.bl@gmail No WA : 082180852544 Website : disdukcapil.bandarlampungkota.go.id</p>

19. PENERBITAN AKTA PERKAWINAN

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (Manufacturing)

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar hukum	<ol style="list-style-type: none">Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013;Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan;Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Replublik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 95 Tahun 2019 tentang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan;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;Peraturan Walikota Bandar Lampung Nomor 48 Tahun 2016 tentang Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung;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 : <ul style="list-style-type: none">- Buku Pendaftaran dan Register- Blangko Kutipan Akta Perkawinan- Komputer : 1 unit- Printer : 1 unit
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none">Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi;Mampu bersikap sopan, ramah, komunikatif dan informatif;Disiplin dan tepat waktu pelayanan.
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">- Petugas Pelayanan;- Petugas Verifikasi;- Operator Komputer.
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP);Adanya Kode Etik Pegawai;Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Apabila Kutipan Akta Perkawinan sudah jadi namun belum diambil, akan disimpan terlebih dahulu sampai pemohon 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">Rapat Koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait pelaksanaan program kegiatan dan pelayanan;Melalui pelaksanaan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan.



STANDAR PELAYANAN
PENERBITAN KUTIPAN AKTA PERCERAIAN
Tahun 2020

No	Komponen	Uraian
1	Produk Pelayanan	Pelayanan Penerbitan Kutipan Akta Perceraian
2	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Mengisi Formulir2. Fotocopy KK3. Fotocopy KTP-el Pemohon4. Kutipan Akta Perkawinan Asli Pemohon5. Fotocopy Putusan dari Pengadilan Negeri
3	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none">• Pemohon datang di tempat pelayanan dengan membawa persyaratan;• Petugas menerima dan memeriksa kelengkapan berkas• Sekretaris melakukan validasi berkas perceraian• Kasi Perkawinan dan Perceraian melakukan verifikasi dan memproses dokumen perceraian;• Operator mengentri data pemohon dalam komputer dan mencetak dalam kutipan akta perceraian;• Kepala Bidang Pencatatan Sipil dan Kasi Perkawinan dan Perceraian mengkoreksi dan membubuhkan paraf dalam register dan Kutipan Akta Perceraian;• Kepala Dinas menandatangani Kutipan Akta Perceraian;• Petugas menyerahkan Kutipan Akta Perceraian kepada pemohon;
4	Jangka Waktu Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none">1. Pendaftaran : 5 - 15 Menit2. Penyelesaian : 2 (dua) hari kerja3. 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 Website : disdukcakil.bandarlampungkota.go.id

20. PENERBITAN KUTIPAN AKTA PERCERAIAN

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (Manufacturing)

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar hukum	<ol style="list-style-type: none">Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013;Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Replublik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 95 Tahun 2019 tentang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan;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;Peraturan Walikota Bandar Lampung Nomor 48 Tahun 2016 tentang Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung;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 : <ul style="list-style-type: none">- Buku Pendaftaran dan Register- Blangko Kutipan Akta Perceraian- Komputer : 1 unit- Printer : 1 unit
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none">Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi;Mampu bersikap sopan, ramah, komunikatif dan informatif;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	5 (tiga) orang di Dinas meliputi: <ul style="list-style-type: none">- Petugas Pelayanan;- Petugas Verifikasi;- Operator Komputer.
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP);Adanya Kode Etik Pegawai;Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Apabila Kutipan Akta Perkawinan sudah jadi namun belum diambil, akan disimpan terlebih dahulu sampai pemohon 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">Rapat Koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait pelaksanaan program kegiatandan pelayanan;Melalui pelaksanaan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan.



STANDAR PELAYANAN
PENERBITAN KUTIPAN AKTA PENGAKUAN ANAK
Tahun 2020

No	Komponen	Uraian
1	Produk Pelayanan	Pelayanan Penerbitan Kutipan Akta Pengakuan Anak
2	Persyaratan Pelayanan	<p>1. Pengakuan Anak</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mengisi Formulir - Fotocopy KK Ayah Biologis dan Ibu Kandung - Fotocopy KTP-el Ayah Biologis dan Ibu Kandung - Kutipan Akta Kelahiran Anak - Surat Pengakuan dari Ayah Biologis yang diketahui Ibu Kandung - Surat Pengantar dari RT dan Lurah Setempat <p>2. Pengesahan Anak</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mengisi Formulir - Fotocopy KK - Fotocopy KTP Pemohon - Kutipan Akta Kelahiran - Fotocopy Kutipan Akta Perkawinan - Surat Pengantar dari RT dan Lurah Setempat
3	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<p>Pemohon mendatangi loket pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan membawa berkas lengkap; 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	<p>1. Pendaftaran : 5 - 15 Menit</p> <p>2. Penyelesaian : 2 (dua) hari kerja</p> <p>3. Pengambilan : 5 – 10 Menit</p>
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 : 082180852544</p> <p>Website : disdukcapil.bandarlampungkota.go.id</p>

21. PENERBITAN AKTA PENGAKUAN ANAK

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (Manufacturing)

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar hukum	<ol style="list-style-type: none">Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013;Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Replublik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 95 Tahun 2019 tentang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan;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;Peraturan Walikota Bandar Lampung Nomor 48 Tahun 2016 tentang Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung;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 : <ul style="list-style-type: none">- Buku Pendaftaran dan Register- Blangko Kutipan Akta Pengakuan Anak- Komputer : 1 unit- Printer : 1 unit
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none">Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi;Mampu bersikap sopan, ramah, komunikatif dan informatif;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 <ul style="list-style-type: none">- Petugas Pelayanan;- Petugas Verifikasi;- Operator Komputer.
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP);Adanya Kode Etik Pegawai;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	<ol style="list-style-type: none">Rapat Koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait pelaksanaan program kegiatandan pelayanan;Melalui pelaksanaan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan.



STANDAR PELAYANAN
PENERBITAN KUTIPAN AKTA PENGESAHAN ANAK
 Tahun 2020

No	Komponen	Uraian
1	Produk Pelayanan	Pelayanan Penerbitan Kutipan Akta Pengesahan Anak
2	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengisi Formulir 2. Fotocopy KK Orang Tua Angkat 3. Fotocopy KTP-el Orang Tua Angkat 4. Fotocopy Surat Nikah/ Kutipan Akta Perkawinan Orang Tua Angkat 5. Penetapan dari Pengadilan 6. Kutipan Akta Kelahiran
3	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> • Pemohon mendatangi loket pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan membawa berkas lengkap; • Petugas Loket menerima, meneliti berkas dan memberikan tanda pengambilan; • Kasi Perubahan Status Anak, Pewarganegaraan dan Kematian melakukan verifikasi berkas; • Operator komputer menginput data dan mencetak register akta Pengakuan Anak /Pengesahan Anak; • 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; • Kepala Dinas meneliti dan menandatangani Kutipan Akta Pengakuan Anak/Pengesahan Anak dan dokumen lainnya; • Petugas Loket menyerahkan akta Pengakuan Anak/Pengesahan Anak serta dokumen asli lainnya kepada pemohon.
4	Jangka Waktu Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> 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 : disdukcopil.bl@gmail No WA : 082180852544 Website : disdukcopil.bandarlampungkota.go.id

22. PENERBITAN KUTIPAN AKTA PENGESAHAN ANAK

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (Manufacturing)

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar hukum	<ol style="list-style-type: none">Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013;Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Replublik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 95 Tahun 2019 tentang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan;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;Peraturan Walikota Bandar Lampung Nomor 48 Tahun 2016 tentang Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung;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 : <ul style="list-style-type: none">- Buku Pendaftaran dan Register- Blangko Kutipan Akta Pengesahan Anak- Komputer : 1 unit- Printer : 1 unit
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none">Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi;Mampu bersikap sopan, ramah, komunikatif dan informatif;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 : <ul style="list-style-type: none">- Petugas Pelayanan;- Petugas Verifikasi;- Operator Komputer.
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP);Adanya Kode Etik Pegawai;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	<ol style="list-style-type: none">Rapat Koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait pelaksanaan program kegiatandan pelayanan;Melalui pelaksanaan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan.



STANDAR PELAYANAN LEGALISASI DOKUMEN KEPENDUDUKAN

Tahun 2020

No	Komponen	Uraian
1	Produk Pelayanan	Pelayanan Penerbitan Legalisasi Dokumen Kependudukan
2	Persyaratan Pelayanan	1. Mengisi Formulir Berkas yang Akan di Legalisir 2. Melampirkan Berkas Asli
3	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none">• membawa persyaratan• Petugas menerima dan memeriksa kelengkapan berkas• Sekretaris melakukan validasi berkas Legalisasi• Kasubag Umum dan Kepegawaian menandatangani Legalisasi Dokumen Kependudukan;• Petugas menyerahkan Legalisasi Dokumen Kependudukan;
4	Jangka Waktu Penyelesaian	1. Pendaftaran : 5 - 15 Menit 2. Penyelesaian : 2 (dua) 2 Jam 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 : disdukcapil.bl@gmail No WA : 082180852544 Website : disdukcapil.bandarlampungkota.go.id

23. LEGALISASI DOKUMEN KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

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, Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil, Sekretaris serta Kepala Dinas.
5.	Jumlah Pelaksana	- 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 Dokumen Kependudukan dan 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	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.

