



**PEMERINTAH KABUPATEN TANAH LAUT**  
**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**

**KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**  
**KABUPATEN TANAH LAUT**  
**NOMOR 800/50/Disdukcapil/2022**

**TENTANG**

**STANDAR PELAYANAN**  
**PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**  
**KABUPATEN TANAH LAUT**

**KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**  
**KABUPATEN TANAH LAUT,**

- Menimbang : a. bahwa sesuai hasil monitoring sekaligus pembinaan pra evaluasi pelayanan publik tahun 2022 tanggal 9 Mei 2022 oleh Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Selatan yang menyarankan bahwa Standar Pelayanan harus dilakukan evaluasi setiap tahun;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a perlu menetapkan kembali Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tentang Standar Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Laut;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1965 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II Tanah Laut, Daerah Tingkat II Tapin dan Daerah Tingkat II Tabalong (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1965 Nomor 51, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2756) dengan mengubah Undang-Undang Nomor 27 Tahun 1959 tentang Penetapan Undang-Undang Darurat Nomor 3 Tahun 1953 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II di Kalimantan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1953 Nomor 9) sebagai Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1959 Nomor 72, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1820);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 183, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6398);



## MEMUTUSKAN:

Menetapkan :

- KESATU : Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tentang Standar Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Laut.
- KEDUA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU meliputi ruang lingkup jenis layanan yaitu :
1. Pelayanan penerbitan Kartu Keluarga (Kartu Keluarga Baru, Kartu Keluarga Perbaikan Data, Kartu Keluarga Hilang/Rusak).
  2. Pelayanan penerbitan Kartu Keluarga Kedatangan (Pindah Datang).
  3. Pelayanan Perekaman KTP-el dan Penerbitan KTP-el.
  4. Pelayanan Penerbitan KTP-el Pindah Datang, KTP-el Perubahan Data, KTP-el Perpanjangan bagi Penduduk Orang Asing yang memiliki izin tinggal tetap, KTP-el karena hilang atau rusak, dan penerbitan KTP-el luar domisili.
  5. Pelayanan penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA).
  6. Pelayanan penerbitan Surat Keterangan Pindah.
  7. Pelayanan penerbitan Surat Keterangan Tinggal Terbatas (SKTT) WNA.
  8. Pelayanan penerbitan Dokumen Kependudukan Penduduk Rentan.
  9. Pelayanan penerbitan Dokumen Kependudukan Penduduk Non Permanen.
  10. Pelayanan penerbitan Surat Keterangan Penduduk Datang dari Luar Negeri (SKDLN).
  11. Pelayanan penerbitan Surat Keterangan Pindah Penduduk ke Luar Negeri (SKPLN).
  12. Pelayanan penerbitan Akta Kelahiran bagi penduduk, WNI yang tinggal di luar wilayah RI dan WNA (orang asing).
  13. Pelayanan penerbitan Akta Kematian.
  14. Pelayanan penerbitan Akta Perceraian.
  15. Pelayanan penerbitan Akta Perkawinan.
  16. Pelayanan penerbitan Perubahan Akta Kelahiran.
  17. Pelayanan penerbitan Akta Pengakuan Anak.
  18. Pelayanan penerbitan Akta Pengangkatan Anak.
  19. Pelayanan penerbitan Akta Pengesahan Anak.
  20. Pelayanan Pembatalan Akta.
  21. Pelayanan penerbitan pencatatan Pembatalan Perkawinan.
  22. Pelayanan penerbitan pencatatan Pembatalan Perceraian.
  23. Pelayanan penerbitan pencatatan Perubahan Status Kewarganegaraan.
  24. Pelayanan penerbitan pencatatan Peristiwa Penting Lainnya.
  25. Pelayanan Legalisasi Akta Pencatatan Sipil, Kartu Keluarga yang Belum Tanda Tangan Elektronik.
- KETIGA : Standar Pelayanan tersebut meliputi 2 (dua) komponen antara lain:
- a. komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*Service Delivery*) meliputi:
    1. Persyaratan pelayanan.
    2. Sistem, mekanisme dan prosedur.

3. Jangka waktu pelayanan.
  4. Biaya/tarif.
  5. Produk pelayanan
  6. Penanganan pengaduan, saran dan masukan.
- b. komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (*Manufacturing*) meliputi:
1. Dasar hukum.
  2. Sarana, prasarana/fasilitas.
  3. Kompetensi pelaksana.
  4. Pengawasan internal.
  5. Jumlah pelaksana.
  6. Jaminan pelayanan.
  7. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan.
  8. Evaluasi kinerja pelaksana.
- KEEMPAT : Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian layanan (*Service Delivery*) dan komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan pengelolaan pelayanan (*Manufacturing*) sebagaimana terlampir dalam lampiran Keputusan yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan.
- KELIMA : Dengan berlakunya Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil ini maka keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Nomor : 800/48/Disdukcapil/2020 tentang Standar pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Laut dinyatakan dicabut dan tidak berlaku lagi.
- KEENAM : Keputusan Kepala Dinas ini berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Pelaihari  
pada tanggal 22 Juni 2022  
a.n BUPATI TANAH LAUT  
KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN TANAH LAUT,



**Hj. NORHAYATI**



LAMPIRAN KEPUTUSAN KEPALA DINAS  
KEPENDUDUKAN DAN PENDATANGAN SIPIL  
KABUPATEN TANAH LAUT  
NOMOR : 800/50/Disdukcapil/2022  
TANGGAL : 22 Juni 2022

- 1. Standar Pelayanan Penerbitan KK (KK Baru, KK Perbaikan Data, dan KK Hilang atau Rusak ) bagi Penduduk WNI maupun Penduduk Orang Asing.**  
**A. Yang terkait dengan proses dalam penyampaian pelayanan (service Delivery) yaitu :**

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Mengisi formulir permohonan sesuai dengan KK yang diperlukan (formulir F1-01, F1.06).</li> <li>b. Kartu Keluarga asli yang lama;</li> <li>c. Fc. buku nikah/akta perkawinan/kutipan akta perceraian;</li> <li>d. Surat Keterangan /bukti perubahan Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting dari rumah sakit/Puskesmas/Kelurahan dan Desa;</li> <li>e. Fc. akta kelahiran/ijazah terakhir;</li> <li>f. KTP-el asli yang lama;</li> <li>g. Surat Keterangan Pindah/surat keterangan pindah datang bagi Penduduk yang pindah dalam wilayah Negara RI/ WNI yang datang dari luar wilayah Negara RI;</li> <li>h. Surat keterangan pengganti tanda identitas bagi Penduduk rentan Administrasi Kependudukan;</li> <li>i. Petikan Keputusan Presiden ttg pewarganegaraan atau Petikan Keputusan Menteri urusan Pemerintahan dibidang Hukum tentang perubahan status pewarganegaraan;</li> <li>j. Izin tinggal tetap bagi orang Asing;</li> <li>k. Surat keterangan hilang Kartu Keluargadari Kepolisian atau KK yang rusak;</li> </ul>
2.	Sistem mekanisme dan prosedur	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas Front Office ( FO ) menerima, meneliti dan mengumpulkan kelengkapan berkas permohonan Kartu Keluarga dan diserahkan ke Verifikator;</li> <li>2. Verifikator melakukan verifikasi dokumen , kemudian menyerahkan kepada Operator</li> </ul>



		3. Operator melakukan entry/proses pembuatan Kartu Keluarga; 4. Operator menyerahkan dokumen kepada Verifikator secara sistem; 5. Verifikator mengajukan persetujuan untuk Tanda Tangan Elektronik kepada Kepala Dinas; 6. Kepala Dinas melakukan penandatanganan Elektronik (TTE); 7. Petugas loket menyerahkan Kartu Keluarga kepada Pemohon.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	30 (tiga puluh) menit selama tidak ada gangguan teknis
4.	Biaya/ Tarif	Gratis
5.	Produk pelayanan	<b>Penerbitan Kartu Keluarga (KK Baru, KK Perbaikan Data dan KK karena hilang atau rusak) bagi penduduk WNI maupun penduduk orang asing</b>
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Secara elektronik melalui Website Dinas <a href="http://www.dukcapil.tanahlautkab.go.id">www.dukcapil.tanahlautkab.go.id</a> , WA (0811 508 502), atau secara tertulis dimasukkan dalam kotak pengaduan/saran atau diserahkan langsung ke Petugas/Pejabat yang menangani pengaduan; 2. Secara lisan langsung disampaikan kepada pejabat yang membidangi atau disampaikan melalui nomor 0811 508 502; 3. Segala pengaduan wajib ditindaklanjuti.

**B. yang terkait dengan proses dalam pengelolaan pelayanan (Manufactuirng) yaitu :**

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Undang- undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang perubahan Undang- undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. 2. Undang undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ( Lembaran Negara RI Tahun 2009 Nomor 112); 3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ( Lembaran Negara RI tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);

		<p>4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</p> <p>5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 1 Tahun 2014 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 32); dan</p> <p>6. Peraturan Daerah Kabupaten Tanah Laut Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pembentukan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Tanah Laut) tahun 2016 Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Tanah Laut Nomor 25.</p> <p>7. Peraturan Daerah Kabupaten Tanah Laut Nomor 4 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Administrasi dan Pencatatan Sipil (Lembaran Daerah Kabupaten Tanah Laut Tahun 2021 Nomor 4, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Tanah Laut Nomor 4-64);</p> <p>8. Peraturan Bupati Tanah Laut Nomor 114 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Tanah Laut;</p>
2.	Sarana, prasarana/ fasilitas	<p>1. Ruang tunggu;</p> <p>2. Buku register;</p> <p>3. Komputer, Printer dan Jaringan;</p> <p>4. AC/pendingin ruangan;</p> <p>5. TV;</p> <p>6. Antrian Elektronik;</p> <p>7. Banner;</p> <p>8. Jaringan Wifi;</p> <p>9. Running text;</p> <p>10. Pojok bermain;</p> <p>11. Toilet untuk pria dan wanita serta untuk penyandang disabilitas;</p> <p>12. Ruang laktasi;</p> <p>13. Kursi roda;</p> <p>14. Hotspot Area;</p> <p>15. Loker khusus disabilitas;</p> <p>16. Kotak saran dan pengaduan; dan</p> <p>17. Mushola.</p> <p>18. Pelayanan Online.</p>



3.	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. SLTA, D-3, S-1;</li> <li>2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun);</li> <li>3. Memiliki pengetahuan tentang perundang undangan;</li> <li>4. Mampu berkomunikasi dengan baik secara lisan maupun secara tertulis;</li> <li>5. Memiliki kemampuan kerjasama Tim;</li> <li>6. Mampu mengoperasikan computer;</li> <li>7. Memahami penggunaan Aplikasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan ( SIAK ).</li> </ol>
4.	Pengawasan Internal	Secara langsung dilaksanakan berjenjang oleh atasan langsung hingga Kepala Dinas
5.	Jumlah pelaksana	5 (lima) orang
6.	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sepanjang segala persyaratan teknis dan administratif terpenuhi, pelayanan dapat diberikan sesuai standar kualitas pelayanan prima.</li> <li>2. Pemohon dapat meminta perbaikan atas produk layanan yang tidak memuaskan.</li> </ol>
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Produk layanan dipastikan menggunakan material yang aman sesuai dengan Standar dari Permendagri Nomor 109 Tahun 2019.</li> <li>2. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan bebas dari pungutan liar (pungli) untuk semua penerbitan dokumen kependudukan</li> </ol>
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi dilakukan secara berkala minimal setiap 3 (tiga) bulan sekali melalui survey kepuasan masyarakat (SKM).</li> <li>2. Evaluasi internal dilakukan melalui rapat internal dipimpin Kepala Dinas minimal setiap 1 (satu) bulan sekali.</li> </ol>

## 2. Standar Pelayanan Penerbitan KK Kedatangan (pindah datang)

### A. Yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery) yaitu :

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>Surat keterangan Pindah dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dari Daerah asal.</li> <li>Menyerahkan KTP-el asli.</li> <li>Surat pernyataan Kepala Keluarga yang ditumpangi untuk WNI yang kedatangannya menumpang Kartu Keluarga.</li> <li>Menyerahkan Kartu Keluarga asli yang ditumpangi.</li> </ol>
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>Petugas Front Office (FO) menerima, meneliti dan mengumpulkan kelengkapan berkas permohonan KK Kedatangan dan diserahkan ke Verifikator;</li> <li>Verifikator melakukan verifikasi dokumen, kemudian menyerahkan kepada Operator</li> <li>Operator melakukan entry/proses pembuatan Kartu Keluarga Kedatangan dan pengarsipan secara elektronik;</li> <li>Operator menyerahkan dokumen kepada Verifikator secara sistem;</li> <li>Verifikator mengajukan persetujuan untuk Tanda Tangan Elektronik (TTE) kepada Kepala Dinas;</li> <li>Kepala Dinas melakukan penandatanganan Elektronik (TTE)</li> <li>Petugas loket menyerahkan Kartu Keluarga kepada Pemohon</li> </ol>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	30 (tiga puluh) menit selama tidak ada gangguan teknis
4.	Biaya	Gratis
5.	Produk pelayanan	<b>Penerbitan KK Kedatangan (pindah datang).</b>
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>Secara elektronik melalui website Dinas Dukpencapil, WA (0811 508 502) maupun secara tertulis melalui kotak pengaduan/saran atau diserahkan langsung ke Petugas/ Pejabat;.</li> <li>Secara lisan langsung disampaikan kepada pejabat yang membidangi atau disampaikan melalui nomor 0811 508 502;</li> <li>Segala pengaduan wajib ditindaklanjuti.</li> </ol>



**B. yang terkait dengan proses dalam pengelolaan pelayanan (Manufacturing) yaitu :**

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang- undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang perubahan Undang- undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.</li> <li>2. Undang undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ( Lembaran Negara RI Tahun 2009 Nomor 112);</li> <li>3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ( Lembaran Negara RI tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);</li> <li>4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</li> <li>5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 1 Tahun 2014 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah ( Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 32); dan</li> <li>6. Peraturan Daerah Kabupaten Tanah Laut Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pembentukan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Tanah Laut) tahun 2016 Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Tanah Laut Nomor 25.</li> <li>7. Peraturan Daerah Kabupaten Tanah Laut Nomor 4 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Administrasi dan Pencatatan Sipil (Lembaran Daerah Kabupaten Tanah Laut Tahun 2021 Nomor 4, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Tanah Laut Nomor 4-64);</li> <li>8. Peraturan Bupati Tanah Laut Nomor 114 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Tanah Laut;</li> </ol>

2.	Sarana, prasarana/ fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang tunggu;</li> <li>2. Buku register;</li> <li>3. Banner;</li> <li>4. Antrian Elektronik;</li> <li>5. Komputer, Printer dan Jaringan;</li> <li>6. AC/pendingin ruangan;</li> <li>7. TV, Kursi Tunggu;</li> <li>8. Running text;</li> <li>9. Pojok bermain;</li> <li>10. Jaringan Wifi;</li> <li>11. Toilet untuk pria dan wanita serta untuk penyandang disabilitas;</li> <li>12. Ruang laktasi;</li> <li>13. Kursi roda;</li> <li>14. Jalur RAM;</li> </ol>
3.	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. SLTA, D-3, S-1;</li> <li>2. Berpenampilan menarik ( senyum, salam, sapa, sopan dan santun);</li> <li>3. Memiliki pengetahuan tentang perundang undangan;</li> <li>4. Mampu berkomunikasi dengan baik secara lisan maupun secara tertulis;</li> <li>5. Memiliki kemampuan kerjasama Tim;</li> <li>6. Mampu mengoperasikan computer;</li> <li>7. Memahami penggunaan Aplikasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan ( SIAK ).</li> </ol>
4.	Pengawasan Internal	Secara langsung dilaksanakan berjenjang oleh atasan langsung hingga Kepala Dinas
5.	Jumlah pelaksana	5 (lima) orang
6.	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sepanjang segala persyaratan teknis dan administratif terpenuhi, pelayanan dapat diberikan sesuai standar kualitas pelayanan prima</li> <li>2. Pemohon dapat meminta perbaikan atas produk layanan yang tidak memuaskan.</li> </ol>
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Produk layanan dipastikan menggunakan material yang aman sesuai dengan Standar dari Permendagri Nomor 109 Tahun 2019.</li> <li>2. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan bebas dari pungutan liar (pungli) untuk semua penerbitan dokumen kependudukan</li> </ol>
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Evaluasi dilakukan secara berkala minimal setiap 3 (tiga) bulan sekali melalui survey kepuasan masyarakat (SKM).



		2. Evaluasi internal dilakukan melalui rapat internal dipimpin Kepala Dinas minimal setiap 1 (satu) bulan sekali.
--	--	---

### 3. Standar Pelayanan Perekaman KTP-el dan Penerbitan KTP-el

#### A. Yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service Delivery) yaitu :

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	a. Terdaftar dalam database; b. Usia 17 tahun; c. Fc. Kartu Keluarga.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Petugas perekaman memeriksa data pemohon yang tercantum dalam Kartu Keluarga; 2. Petugas perekaman melakukan perekaman data KTP-el dengan proses photo, sidik jari, iris mata, tanda tangan dan mengirim data perekaman KTP-el melalui server kepusat data Kemendagri; 3. Petugas perekaman memberikan resi kepada pemohon KTP-el untuk pengambilan KTP-el yang sudah selesai; 4. Operator melaksanakan pencetakan KTP-el dan melakukan pengarsipan secara elektronik, kemudian diserahkan ke Petugas Loker;
3.	Jangka Waktu Pelayanan	30 (tiga puluh) menit selama tidak ada gangguan teknis
4.	Biaya/ Tarif	Gratis
5.	Produk pelayanan	<b>Perekaman KTP-el dan Penerbitan KTP -el</b>
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Secara elektronik melalui website dinas : <a href="http://www.dukcapil.tanahlautkab.go.id">www.dukcapil.tanahlautkab.go.id</a> , WA (0811 508 502), secara tertulis melalui kotak pengaduan/ saran atau diserahkan langsung ke Petugas/ Pejabat; 2. Secara lisan langsung disampaikan kepada pejabat yang membidangi atau disampaikan melalui nomor 0811 508 502. 3. Segala pengaduan wajib ditindaklanjuti.

#### B. yang terkait dengan proses dalam pengelolaan pelayanan (Manufacturing) yaitu :

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar hukum	1. Undang- undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang perubahan Undang- undang Nomor

		<p>23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.</p> <p>2. Undang undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ( Lembaran Negara RI Tahun 2009 Nomor 112);</p> <p>3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ( Lembaran Negara RI tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);</p> <p>4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</p> <p>5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 1 Tahun 2014 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah ( Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 32); dan</p> <p>6. Peraturan Daerah Kabupaten Tanah Laut Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pembentukan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Tanah Laut) tahun 2016 Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Tanah Laut Nomor 25.</p> <p>7. Peraturan Daerah Kabupaten Tanah Laut Nomor 4 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Administrasi dan Pencatatan Sipil (Lembaran Daerah Kabupaten Tanah Laut Tahun 2021 Nomor 4, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Tanah Laut Nomor 4-64);</p> <p>8. Peraturan Bupati Tanah Laut Nomor 114 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Tanah Laut;</p>
--	--	---



2.	Sarana, prasarana/ fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang tunggu;</li> <li>2. Buku register;</li> <li>3. Banner;</li> <li>4. Antrian Elektronik;</li> <li>5. Komputer, Printer dan Jaringan;</li> <li>6. AC/pendingin ruangan;</li> <li>7. TV, Kursi Tunggu;</li> <li>8. Running text;</li> <li>9. Pojok bermain;</li> <li>10. Jaringan Wifi;</li> <li>11. Toilet pria dan wanita serta untuk penyandang disabilitas;</li> <li>12. Ruang laktasi;</li> <li>13. Kursi roda;</li> <li>14. Jalur RAM;</li> </ol>
3.	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. SLTA, D-3, S-1;</li> <li>2. Berpenampilan menarik ( senyum, salam, sapa, sopan dan santun);</li> <li>3. Memiliki pengetahuan tentang perundang undangan;</li> <li>4. Mampu berkomunikasi dengan baik secara lisan maupun secara tertulis;</li> <li>5. Memiliki kemampuan kerjasama Tim;</li> <li>6. Mampu mengoperasikan computer; dan</li> <li>7. Memahami penggunaan Aplikasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan</li> </ol>
4.	Pengawasan Internal	Secara langsung dilaksanakan berjenjang oleh atasan langsung hingga Kepala Dinas.
5.	Jumlah pelaksana	2 (dua) orang
6.	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sepanjang segala persyaratan teknis dan administratif terpenuhi, pelayanan dapat diberikan sesuai standar kualitas pelayanan prima.</li> <li>2. Pemohon dapat meminta perbaikan atas produk layanan yang tidak memuaskan.</li> </ol>
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Produk layanan dipastikan menggunakan material yang aman sesuai dengan Standar dari Permendagri Nomor 109 Tahun 2019.</li> <li>2. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan bebas dari pungutan liar (pungli) untuk semua penerbitan dokumen kependudukan</li> </ol>
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi dilakukan secara berkala minimal setiap 3 (tiga) bulan sekali melalui survey kepuasan masyarakat (SKM).</li> <li>2. Evaluasi internal dilakukan melalui rapat internal dipimpin Kepala Dinas minimal setiap 1 (satu) bulan sekali.</li> </ol>

**4. Standar Pelayanan Penerbitan KTP-el terdiri atas (KTP-el pindah datang, KTP-el perubahan data, KTP-el perpanjangan bagi Penduduk Orang Asing yang memiliki izin tinggal tetap, hilang atau rusak, dan penerbitan KTP-el luar domisili).**

**A. Yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service Delivery) yaitu :**

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. KTP-el asli yang lama;</li> <li>b. Fc Kartu Keluarga yang sudah berubah elemen datanya;</li> <li>c. Surat keterangan pindah dari daerah asal;</li> <li>d. Surat keterangan pindah dari perwakilan RI;</li> <li>e. Dokumen perjalanan;</li> <li>f. Kartu ijin tinggal tetap;</li> <li>g. Surat keterangan pindah dari daerah asal/ surat keterangan pindah dari perwakilan RI;</li> <li>h. Surat keterangan hilang dari Kepolisian;</li> <li>i. Tidak melakukan perubahan data Penduduk bagi yang luar domisili.</li> </ul>
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas front office memeriksa data pemohon yang tercantum dalam Kartu Keluarga kemudian menyerahkan Petugas ke verifikator;</li> <li>2. Verifikator melakukan verifikasi terhadap dokumen kemudian diserahkan pada Operator;</li> <li>3. Operator melakukan entry dan pengarsipan secara elektronik/ digital kemudian dilakukan penerbitan KTP-el dan diserahkan kepada Petugas Locket;</li> <li>4. Petugas loket menyerahkan KTP-el kepada Pemohon;</li> <li>5. Pemohon KTP-el mengisi buku bukti telah menerima KTP-el.</li> </ul>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	30 (tiga puluh) menit selama tidak ada gangguan teknis
4.	Biaya/ Tarif	Gratis
5.	Produk pelayanan	<b>Penerbitan KTP-el terdiri atas(KTP-el pindah datang, KTP-el perubahan data, KTP-el Perpanjangan bagi Orang Asing, KTP-el pengganti yang hilang atau rusak dan KTP-el cetak luar domisili).</b>



6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Secara elektronik melalui website dinas : <a href="http://www.dukcapil.tanahlautkab.go.id">www.dukcapil.tanahlautkab.go.id</a>, WA (0811 508 502), secara tertulis melalui kotak pengaduan/ saran atau diserahkan langsung ke Petugas/ Pejabat;</li> <li>2. Secara lisan langsung disampaikan kepada pejabat yang membidangi atau disampaikan melalui nomor 0811 508 502.</li> <li>3. Segala pengaduan wajib ditindaklanjuti.</li> </ol>
----	---	--

**B. yang terkait dengan proses dalam pengelolaan pelayanan (Manufacturing) yaitu :**

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang- undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang perubahan Undang- undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.</li> <li>2. Undang undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ( Lembaran Negara RI Tahun 2009 Nomor 112);</li> <li>3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ( Lembaran Negara RI tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);</li> <li>4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</li> <li>5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 1 Tahun 2014 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah ( Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 32); dan</li> <li>6. Peraturan Daerah Kabupaten Tanah Laut Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pembentukan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Tanah Laut) tahun 2016 Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Tanah Laut Nomor 25.</li> <li>7. Peraturan Daerah Kabupaten Tanah Laut Nomor 4 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Administrasi dan Pencatatan Sipil (Lembaran Daerah</li> </ol>

		Kabupaten Tanah Laut Tahun 2021 Nomor 4, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Tanah Laut Nomor 4-64); 8. Peraturan Bupati Tanah Laut Nomor 114 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Tanah Laut;
2.	Sarana, prasarana/fasilitas	1. Ruang tunggu; 2. Buku register; 3. Komputer, Printer dan Jaringan; 4. Antrian Elektronik; 5. AC/pendingin ruangan; 6. Banner; 7. Running text; 8. Jaringan wifi; 9. TV; 10. Pojok bermain; 11. Toilet pria dan wanita serta untuk penyandang disabilitas; 12. Ruang laktasi; 13. Kursi roda; 14. Hotspot Area; 15. Loker khusus disabilitas; 16. Kotak saran dan pengaduan; dan 17. Mushola. 18. Pelayanan Online.
3.	Kompetensi pelaksana	1. SLTA, D-3, S-1; 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Memiliki pengetahuan tentang perundang-undangan; 4. Mampu berkomunikasi dengan baik secara lisan maupun secara tertulis; 5. Memiliki kemampuan kerjasama Tim; 6. Mampu mengoperasikan komputer; dan 7. Memahami penggunaan Aplikasi Sistem
4.	Pengawasan Internal	Secara langsung dilaksanakan berjenjang oleh atasan langsung hingga Kepala Dinas.
5.	Jumlah pelaksana	2 (dua) orang
6.	Jaminan pelayanan	1. Sepanjang segala persyaratan teknis dan administratif terpenuhi, pelayanan dapat diberikan sesuai standar kualitas pelayanan prima. 2. Pemohon dapat meminta perbaikan atas produk layanan yang tidak memuaskan.



7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Produk layanan dipastikan menggunakan material yang aman sesuai dengan Standar dari Permendagri Nomor 109 Tahun 2019.</li> <li>2. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan bebas dari pungutan liar (pungli) untuk semua penerbitan dokumen kependudukan.</li> </ol>
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi dilakukan secara berkala minimal setiap 3 (tiga) bulan sekali melalui survey kepuasan masyarakat (SKM).</li> <li>2. Evaluasi internal dilakukan melalui rapat internal dipimpin Kepala Dinas minimal setiap 1 (satu) bulan sekali.</li> </ol>

## 5. Standar Pelayanan Penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA)

### A. Yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery) yaitu :

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Foto Copy Kartu Keluarga;</li> <li>b. Foto Copy Akta Kelahiran anak;</li> <li>c. Pas Photo anak uk. 2x3 untuk yang berusia diatas 5 tahun;</li> </ol>
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas Front Office (FO) menerima, meneliti dan mengumpulkan kelengkapan berkas permohonan KIA dan diserahkan ke Verifikator;</li> <li>2. Verifikator melakukan verifikasi dokumen, kemudian menyerahkan kepada Operator</li> <li>3. Operator melakukan entry/proses pembuatan KIA dan pengarsipan secara elektronik;</li> <li>4. Operator menyerahkan dokumen kepada Verifikator secara sistem;</li> <li>5. Verifikator mengajukan persetujuan untuk Tanda Tangan Elektronik (TTE) kepada Kepala Dinas;</li> <li>6. Kepala Dinas melakukan penandatanganan Elektronik (TTE)</li> <li>7. Petugas loket menyerahkan KIA kepada Pemohon.</li> </ol>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	30 (tiga puluh) menit selama tidak ada gangguan teknis;
4.	Biaya	Gratis
5.	Produk pelayanan	<b>Penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA)</b>

6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Secara elektronik melalui website dinas : <a href="http://www.dukcapil.tanahlautkab.go.id">www.dukcapil.tanahlautkab.go.id</a>, WA (0811 508 502), secara tertulis melalui kotak pengaduan/ saran atau diserahkan langsung ke Petugas/ Pejabat;</li> <li>2. Secara lisan langsung disampaikan kepada Pejabat yang membidangi atau disampaikan melalui nomor 0811 508 502;</li> <li>3. Segala pengaduan wajib ditindaklanjuti.</li> </ol>
----	---	--

**B. yang terkait dengan proses dalam pengelolaan pelayanan (Manufacturing) yaitu :**

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang- undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang perubahan Undang- undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.</li> <li>2. Undang undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ( Lembaran Negara RI Tahun 2009 Nomor 112);</li> <li>3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ( Lembaran Negara RI tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);</li> <li>4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Pelaksnaaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</li> <li>5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 1 Tahun 2014 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah ( Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 32); dan</li> <li>6. Peraturan Daerah Kabupaten Tanah Laut Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pembentukan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Tanah Laut) tahun 2016 Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Tanah Laut Nomor 25.</li> <li>7. Peraturan Daerah Kabupaten Tanah Laut Nomor 4 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Administrasi dan Pencatatan Sipil (Lembaran Daerah Kabupaten Tanah Laut Tahun 2021 Nomor</li> </ol>



		<p>4, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Tanah Laut Nomor 4-64);</p> <p>8. Peraturan Bupati Tanah Laut Nomor 114 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Tanah Laut.</p>
2.	Sarana, prasarana/ fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang tunggu;</li> <li>2. Buku register;</li> <li>3. Komputer, Printer dan Jaringan;</li> <li>4. Antrian Elektronik;</li> <li>5. AC/pendingin ruangan;</li> <li>6. TV;</li> <li>7. Banner;</li> <li>8. Jaringan Wifi;</li> <li>9. Running Text;</li> <li>10. Pojok bermain;</li> <li>11. Toilet pria dan wanita serta untuk penyandang disabilitas;</li> <li>12. Ruang laktasi;</li> <li>13. Kursi roda;</li> <li>14. Hotspot Area;</li> <li>15. Loker khusus disabilitas;</li> <li>16. Kotak saran dan pengaduan; dan</li> <li>17. Mushola.</li> <li>18. Pelayanan Online.</li> </ol>
3.	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. SLTA, D-3, S-1;</li> <li>2. Berpenampilan menarik ( senyum, salam, sapa, sopan dan santun);</li> <li>3. Memiliki pengetahuan tentang perundang undangan;</li> <li>4. Mampu berkomunikasi dengan baik secara lisan maupun secara tertulis;</li> <li>5. Memiliki kemampuan kerjasama Tim;</li> <li>6. Mampu mengoperasikan computer; dan</li> <li>7. Memahami penggunaan Aplikasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK).</li> </ol>
4.	Pengawasan Internal	Secara langsung dilaksanakan berjenjang oleh atasan langsung hingga Kepala Dinas.
5.	Jumlah pelaksana	4 (empat) orang
6.	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sepanjang segala persyaratan teknis dan administratif terpenuhi, pelayanan dapat diberikan sesuai standar kualitas pelayanan prima.</li> <li>2. Pemohon dapat meminta perbaikan atas produk layanan yang tidak memuaskan.</li> </ol>

7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Produk layanan dipastikan menggunakan material yang aman sesuai dengan Standar dari Permendagri Nomor 109 Tahun 2019.</li> <li>2. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan bebas dari pungutan liar (pungli) untuk semua penerbitan dokumen kependudukan.</li> </ol>
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi dilakukan secara berkala minimal setiap 3 (tiga) bulan sekali melalui survey kepuasan masyarakat (SKM).</li> <li>2. Evaluasi internal dilakukan melalui rapat internal dipimpin Kepala Dinas minimal setiap 1 (satu) bulan sekali.</li> </ol>

## 6. Standar Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Pindah

### A. Yang terkait dengan proses dalam penyampaian pelayanan (Service Delivery) yaitu :

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Mengisi formulir permohonan F.1-03;</li> <li>b. Kartu Keluarga asli.</li> <li>c. Memperlihatkan KTP-el asli.</li> </ol>
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas Front Office (FO) menerima, meneliti dan mengumpulkan kelengkapan berkas permohonan penerbitan surat keterangan pindah dan diserahkan ke verifikator;</li> <li>2. Verifikator melakukan verifikasi dokumen kemudian menyerahkan kepada Operator;</li> <li>3. Operator melakukan entry/proses penerbitan Surat Keterangan Pindah sekaligus mengarsipkan secara elektronik;</li> <li>4. Operator menyerahkan dokumen kepada Verifikator secara sistem;</li> <li>5. Verifikator mengajukan persetujuan untuk Tanda Tangan Elektronik (TTE) kepada Kepala Dinas;</li> <li>6. Kepala Dinas melakukan penandatanganan Elektronik (TTE);</li> <li>7. Petugas loket menyerahkan Surat keterangan Pindah kepada Pemohon.</li> </ol>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	30 (tiga puluh) menit selama tidak ada gangguan teknis
4.	Biaya/ Tarif	Gratis
5.	Produk pelayanan	<b>Penerbitan Surat Keterangan Pindah</b>
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Secara elektronik melalui website dinas , WA (0811 508 502) atau secara tertulis melalui kotak pengaduan/ saran atau</li> </ol>



		<p>diserahkan langsung ke Petugas/ Pejabat pengaduan masyarakat.</p> <p>2. Secara lisan langsung kepada Pejabat yang membidangi atau disampaikan melalui nomor 0811 508 502.</p> <p>3. Segala pengaduan wajib ditindaklanjuti.</p>
--	--	--

**B. yang terkait dengan proses dalam pengelolaan pelayanan (Manufacturing) yaitu :**

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar hukum	<p>1. Undang- undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang perubahan Undang- undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.</p> <p>2. Undang undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ( Lembaran Negara RI Tahun 2009 Nomor 112);</p> <p>3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ( Lembaran Negara RI tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);</p> <p>4. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</p> <p>5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 1 Tahun 2014 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah ( Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 32); dan</p> <p>6. Peraturan Daerah Kabupaten Tanah Laut Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pembentukan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Tanah Laut) tahun 2016 Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Tanah Laut Nomor 25.</p> <p>7. Peraturan Daerah Kabupaten Tanah Laut Nomor 4 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Administrasi dan Pencatatan Sipil (Lembaran Daerah Kabupaten Tanah Laut Tahun 2021</p>

		Nomor 4, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Tanah Laut Nomor 4-64); 8. Peraturan Bupati Tanah Laut Nomor 114 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Tanah Laut;
2.	Sarana, prasarana/ fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang tunggu;</li> <li>2. Buku register;</li> <li>3. Komputer, Printer dan Jaringan;</li> <li>4. AC/pendingin ruangan;</li> <li>5. TV;</li> <li>6. Antrian Elektronik;</li> <li>7. Banner;</li> <li>8. Running Text;</li> <li>9. Jaringan Wifi;</li> <li>10. Pojok bermain;</li> <li>11. Toilet pria dan wanita serta untuk penyandang disabilitas;</li> <li>12. Ruang laktasi;</li> <li>13. Kursi roda;</li> <li>14. Hotspot Area;</li> <li>15. Loker khusus disabilitas;</li> <li>16. Kotak saran dan pengaduan; dan</li> <li>17. Mushola.</li> <li>18. Pelayanan Online.</li> </ol>
3.	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. SLTA, D-3, S-1;</li> <li>2. Berpenampilan menarik ( senyum, salam, sapa, sopan dan santun);</li> <li>3. Memiliki pengetahuan tentang perundang undangan;</li> <li>4. Mampu berkomunikasi dengan baik secara lisan maupun secara tertulis;</li> <li>5. Memiliki kemampuan kerjasama Tim;</li> <li>6. Mampu mengoperasikan komputer;</li> <li>7. Memahami penggunaan Aplikasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan</li> </ol>
4.	Pengawasan Internal	Secara langsung dilaksanakan berjenjang oleh atasan langsung hingga Kepala Dinas
5.	Jumlah pelaksana	5 (lima) orang
6.	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sepanjang segala persyaratan administratif terpenuhi, pelayanan dapat diberikan sesuai standar kualitas pelayanan prima</li> <li>2. Pemohon dapat meminta perbaikan atas produk layanan yang tidak memuaskan.</li> </ol>
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Produk layanan dipastikan menggunakan material yang aman sesuai dengan



		<p>Standar dari Permendagri Nomor 109 Tahun 2019.</p> <p>2. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan bebas dari pungutan liar (pungli) untuk semua penerbitan dokumen kependudukan.</p>
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<p>1. Evaluasi dilakukan secara berkala minimal setiap 3 (tiga) bulan sekali melalui survey kepuasan masyarakat (SKM).</p> <p>2. Evaluasi internal dilakukan melalui rapat internal dipimpin Kepala Dinas minimal setiap 1 (satu) bulan sekali.</p>

**7. Standar Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Tinggal Terbatas WNA (SKTT).**

**A. Yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery) yaitu :**

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<p>a. Fc. Paspor, KITAS/Kitap.</p> <p>b. Fc. KTP-el dan KK Penjamin/sponsor.</p>
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<p>1. Petugas Front Office menerima dan meneliti berkas permohonan SKTT WNA dan diserahkan kepada Verifikator secara elektronik.</p> <p>2. Verifikator melakukan verifikasi dokumen kemudian diserahkan kepada Operator secara elektronik.</p> <p>3. Operator melakukan entry/proses SKTT WNA dan mencetaknya kemudian mengarsipkan secara digital/ elektronik;</p> <p>4. Operator menyerahkan dokumen kepada Verifikator secara sistem;</p> <p>5. Verifikator mengajukan persetujuan untuk Tanda Tangan Elektronik (TTE) kepada Kepala Dinas;</p> <p>6. Kepala Dinas melakukan penandatanganan Elektronik (TTE).</p> <p>7. Petugas loket menyerahkan SKTT yang telah selesai kepada pemohon.</p>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	30 (tiga puluh) menit selama tidak ada gangguan teknis.
4.	Biaya/ Tarif	Gratis
5.	Produk Pelayanan	<b>Penerbitan Surat Keterangan Tinggal Terbatas WNA (SKTT).</b>

6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Secara elektronik melalui website dinas : <a href="http://www.dukcapil.tanahlautkab.go.id">www.dukcapil.tanahlautkab.go.id</a>, WA (0811 508 502), secara tertulis melalui kotak pengaduan/ saran atau diserahkan langsung ke Petugas/ Pejabat;</li> <li>2. Secara lisan langsung disampaikan kepada pejabat yang membidangi atau disampaikan melalui nomor 0811 508 502.</li> <li>3. Segala pengaduan wajib ditindaklanjuti.</li> </ol>
----	---	--

**B. yang terkait dengan proses dalam pengelolaan pelayanan (Manufacturing) yaitu :**

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang- undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang perubahan Undang- undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.</li> <li>2. Undang undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ( Lembaran Negara RI Tahun 2009 Nomor 112);</li> <li>3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ( Lembaran Negara RI tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);</li> <li>4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</li> <li>5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 1 Tahun 2014 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah ( Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 32); dan</li> <li>6. Peraturan Daerah Kabupaten Tanah Laut Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pembentukan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Tanah Laut) tahun 2016 Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Tanah Laut Nomor 25.</li> <li>7. Peraturan Daerah Kabupaten Tanah Laut Nomor 4 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Administrasi dan Pencatatan Sipil (Lembaran Daerah Kabupaten Tanah Laut Tahun 2021 Nomor</li> </ol>



		<p>4, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Tanah Laut Nomor 4-64);</p> <p>8. Peraturan Bupati Tanah Laut Nomor 114 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Tanah Laut;</p>
2.	Sarana, prasarana/ fasilitas	<p>1. Ruang tunggu;</p> <p>2. Buku register;</p> <p>3. Komputer, Printer dan Jaringan;</p> <p>4. AC/pendingin ruangan;</p> <p>5. TV;</p> <p>6. Antrian Elektronik;</p> <p>7. Running Text;</p> <p>8. Banner;</p> <p>9. Jaringan Wifi;</p> <p>10. Pojok bermain;</p> <p>11. Toilet pria dan wanita serta untuk penyandang disabilitas;</p> <p>12. Ruang laktasi;</p> <p>13. Kursi roda;</p> <p>14. Hotspot Area;</p> <p>15. Loker khusus disabilitas;</p> <p>16. Kotak saran dan pengaduan; dan</p> <p>17. Mushola.</p> <p>18. Pelayanan Online.</p>
3.	Kompetensi pelaksana	<p>1. SLTA, D-3, S-1;</p> <p>2. Berpenampilan menarik ( senyum, salam, sapa, sopan dan santun);</p> <p>3. Memiliki pengetahuan tentang perundang undangan;</p> <p>4. Mampu berkomunikasi dengan baik secara lisan maupun secara tertulis;</p> <p>5. Memiliki kemampuan kerjasama Tim;</p> <p>6. Manpu mengoperasikan computer; dan</p> <p>7. Memahami penggunaan Aplikasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK)</p>
4.	Pengawasan Internal	Secara langsung dilaksanakan berjenjang oleh atasan langsung hingga Kepala Dinas.
5.	Jumlah pelaksana	5 (lima) orang
6.	Jaminan pelayanan	<p>1. Sepanjang segala persyaratan teknis dan administratif terpenuhi, pelayanan dapat diberikan sesuai standar kualitas pelayanan prima.</p> <p>2. Pemohon dapat meminta perbaikan atas produk layanan yang tidak memuaskan.</p>

7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Produk layanan dipastikan menggunakan material yang aman sesuai dengan Standar dari Permendagri Nomor 109 Tahun 2019.</li> <li>2. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan bebas dari pungutan liar (pungli) untuk semua penerbitan dokumen kependudukan.</li> </ol>
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi dilakukan secara berkala minimal setiap 3 (tiga) bulan sekali melalui survey kepuasan masyarakat (SKM).</li> <li>2. Evaluasi internal dilakukan melalui rapat internal dipimpin Kepala Dinas minimal setiap 1 (satu) bulan sekali.</li> </ol>

## 8. Standar Pelayanan Penerbitan Kependudukan Penduduk Rentan.

### A. Yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery) yaitu :

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pengantar RT.</li> <li>b. KTP-el dari daerah asal.</li> <li>c. Fc. Kartu Keluarga.</li> <li>d. Surat pernyataan</li> <li>e. KK Penampung</li> <li>f. Formulir permohonan</li> </ol>
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas loket menerima berkas pemohon, legalisasi Akta, Kartu Keluarga dan KTP-el</li> <li>2. Kasi memeriksa dan memvalidasi berkas dari petugas loket.</li> <li>3. Petugas loket menyerahkan legalisasi Akta, Kartu Keluarga dan KTP-el kepada pemohon.</li> </ol>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	30 (tiga puluh) menit selama tidak ada gangguan teknis
4.	Biaya/ Tarif	Gratis
5.	Produk Pelayanan	<b>Penerbitan Kependudukan Penduduk Rentan</b>
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Secara elektronik melalui website dinas : <a href="http://www.dukcapil.tanahlautkab.go.id">www.dukcapil.tanahlautkab.go.id</a>, WA (0811 508 502), secara tertulis melalui kotak pengaduan/ saran atau diserahkan langsung ke Petugas/ Pejabat;</li> <li>2. Secara lisan langsung disampaikan kepada pejabat yang membidangi atau disampaikan melalui nomor 0811 508 502.</li> <li>3. Segala pengaduan wajib ditindaklanjuti.</li> </ol>



**B. yang terkait dengan proses dalam pengelolaan pelayanan (Manufacturing) yaitu :**

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang- undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang perubahan Undang- undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.</li> <li>2. Undang undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ( Lembaran Negara RI Tahun 2009 Nomor 112);</li> <li>3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ( Lembaran Negara RI tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);</li> <li>4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</li> </ol>
		<ol style="list-style-type: none"> <li>5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 1 Tahun 2014 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah ( Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 32); dan</li> <li>6. Peraturan Daerah Kabupaten Tanah Laut Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pembentukan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Tanah Laut) tahun 2016 Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Tanah Laut Nomor 25.</li> <li>7. Peraturan Daerah Kabupaten Tanah Laut Nomor 4 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Administrasi dan Pencatatan Sipil (Lembaran Daerah Kabupaten Tanah Laut Tahun 2021 Nomor 4, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Tanah Laut Nomor 4-64);</li> <li>8. Peraturan Bupati Tanah Laut Nomor 114 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Tanah Laut;</li> </ol>

2.	Sarana, prasarana/ fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang tunggu;</li> <li>2. Buku register;</li> <li>3. Komputer, Printer dan Jaringan;</li> <li>4. AC/pendingin ruangan;</li> <li>5. TV;</li> <li>6. Antrian Elektronik;</li> <li>7. Banner;</li> <li>8. Jaringan Wifi;</li> <li>9. Running text;</li> <li>10. Pojok bermain;</li> <li>11. Toilet pria dan wanita serta untuk penyandang disabilitas;</li> <li>12. Ruang laktasi;</li> <li>13. Kursi roda;</li> <li>14. Hotspot Area;</li> <li>15. Loker khusus disabilitas;</li> <li>16. Kotak saran dan pengaduan; dan</li> <li>17. Mushola.</li> <li>18. Pelayanan Online.</li> </ol>
3.	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. SLTA, D-3, S-1;</li> <li>2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun);</li> <li>3. Memiliki pengetahuan tentang perundang undangan;</li> <li>4. Mampu berkomunikasi dengan baik secara lisan maupun secara tertulis;</li> <li>5. Memiliki kemampuan kerjasama Tim;</li> <li>6. Mampu mengoperasikan komputer; dan</li> <li>7. Memahami penggunaan Aplikasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK).</li> </ol>
4.	Pengawasan Internal	Secara langsung dilaksanakan berjenjang oleh atasan langsung hingga Kepala Dinas.
5.	Jumlah pelaksana	5 (lima) orang
6.	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sepanjang segala persyaratan teknis dan administratif terpenuhi, pelayanan dapat diberikan sesuai standar kualitas pelayanan prima.</li> <li>2. Pemohon dapat meminta perbaikan atas produk layanan yang tidak memuaskan.</li> </ol>
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Produk layanan dipastikan menggunakan material yang aman sesuai dengan Standar dari Permendagri Nomor 109 Tahun 2019.</li> <li>2. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan bebas dari pungutan liar (pungli) untuk semua penerbitan dokumen kependudukan.</li> </ol>
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi dilakukan secara berkala minimal setiap 3 (tiga) bulan sekali melalui survey kepuasan masyarakat (SKM).</li> </ol>



		2. Evaluasi internal dilakukan melalui rapat internal dipimpin Kepala Dinas minimal setiap 1 (satu) bulan sekali.
--	--	---

**9. Standar Pelayanan Penerbitan Dokumen Kependudukan Penduduk Non Permanen.**

**A. Yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery) yaitu :**

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Pengantar RT. 2. KTP-el dari daerah asal. 3. Fc. Kartu Keluarga. 4. Surat pernyataan 5. KK Penampung 6. Formulir permohonan
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	1. Petugas loket menerima berkas pemohon, legalisasi Akta, Kartu Keluarga dan KTP-el 2. Kasi memeriksa dan memvalidasi berkas dari petugas loket. 3. Petugas loket menyerahkan legalisasi Akta, Kartu Keluarga dan KTP-el kepada pemohon.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	30 (tiga puluh) menit selama tidak ada gangguan teknis
4.	Biaya/ Tarif	Gratis
5.	Produk Pelayanan	<b>Penerbitan Dokumen Kependudukan Penduduk Non Permanen.</b>
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Secara elektronik melalui website dinas : <a href="http://www.dukcapil.tanahlautkab.go.id">www.dukcapil.tanahlautkab.go.id</a> , WA (0811 508 502), secara tertulis melalui kotak pengaduan/ saran atau diserahkan langsung ke Petugas/ Pejabat; 2. Secara lisan langsung disampaikan kepada pejabat yang membidangi atau disampaikan melalui nomor 0811 508 502. 3. Segala pengaduan wajib ditindaklanjuti.

**C. yang terkait dengan proses dalam pengelolaan pelayanan (Manufacturing) yaitu :**

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar hukum	1. Undang- undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang perubahan Undang- undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. 2. Undang undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ( Lembaran Negara RI Tahun 2009 Nomor 112); 3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ( Lembaran Negara RI tahun 2012

		<p>Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);</p> <p>4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</p> <p>5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 1 Tahun 2014 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah ( Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 32); dan</p> <p>6. Peraturan Daerah Kabupaten Tanah Laut Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pembentukan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Tanah Laut) tahun 2016 Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Tanah Laut Nomor 25.</p> <p>7. Peraturan Daerah Kabupaten Tanah Laut Nomor 4 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Administrasi dan Pencatatan Sipil (Lembaran Daerah Kabupaten Tanah Laut Tahun 2021 Nomor 4, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Tanah Laut Nomor 4-64);</p> <p>8. Peraturan Bupati Tanah Laut Nomor 114 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Tanah Laut;</p>
2.	Sarana, prasarana/ fasilitas	<p>1. Ruang tunggu;</p> <p>2. Buku register;</p> <p>3. Komputer, Printer dan Jaringan;</p> <p>4. AC/pendingin ruangan;</p> <p>5. TV;</p> <p>6. Antrian Elektronik;</p> <p>7. Banner;</p> <p>8. Jaringan Wifi;</p> <p>9. Running text;</p> <p>10. Pojok bermain;</p> <p>11. Toilet Toilet pria dan wanita serta untuk penyandang disabilitas;</p> <p>12. Ruang laktasi;</p> <p>13. Kursi roda;</p> <p>14. Hotspot Area;</p> <p>15. Loker khusus disabilitas;</p> <p>16. Kotak saran dan pengaduan; dan</p> <p>17. Mushola.</p> <p>18. Pelayanan Online.</p>
3.	Kompetensi pelaksana	<p>1. SLTA, D-3, S-1;</p> <p>2. Berpenampilan menarik ( senyum, salam, sapa, sopan dan santun);</p> <p>3. Memiliki pengetahuan tentang perundang undangan;</p> <p>4. Mampu berkomunikasi dengan baik secara lisan maupun secara tertulis;</p> <p>5. Memiliki kemampuan kerjasama Tim;</p>



		6. Mampu mengoperasikan komputer; dan 7. Memahami penggunaan Aplikasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK).
4.	Pengawasan Internal	Secara langsung dilaksanakan berjenjang oleh atasan langsung hingga Kepala Dinas.
5.	Jumlah pelaksana	5 (lima) orang
6.	Jaminan pelayanan	1. Sepanjang segala persyaratan teknis dan administratif terpenuhi, pelayanan dapat diberikan sesuai standar kualitas pelayanan prima. 2. Pemohon dapat meminta perbaikan atas produk layanan yang tidak memuaskan.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Produk layanan dipastikan menggunakan material yang aman sesuai dengan Standar dari Permendagri Nomor 109 Tahun 2019. 2. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan bebas dari pungutan liar (pungli) untuk semua penerbitan dokumen kependudukan.
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	3. Evaluasi dilakukan secara berkala minimal setiap 3 (tiga) bulan sekali melalui survey kepuasan masyarakat (SKM). 4. Evaluasi internal dilakukan melalui rapat internal dipimpin Kepala Dinas minimal setiap 1 (satu) bulan sekali.

#### 11. Standar Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Penduduk Datang Dari Luar Negeri (SKDLN).

##### A. Yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery) yaitu :

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	a. Surat Pindah dari Luar Negeri
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	1. Petugas loket menerima berkas pemohon, legalisasi Akta, Kartu Keluarga dan KTP-el 2. Kasi memeriksa dan memvalidasi berkas dari petugas loket. 3. Petugas loket menyerahkan legalisasi Akta, Kartu Keluarga dan KTP-el kepada pemohon.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	30 (tiga puluh) menit selama tidak ada gangguan teknis
4.	Biaya/ Tarif	Gratis
5.	Produk Pelayanan	<b>Penerbitan Surat Keterangan Penduduk Datang Dari Luar Negeri (SKDLN).</b>
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Secara elektronik melalui website dinas : <a href="http://www.dukcapil.tanahlautkab.go.id">www.dukcapil.tanahlautkab.go.id</a> , WA (0811 508 502), secara tertulis melalui

		<p>kotak pengaduan/ saran atau diserahkan langsung ke Petugas/ Pejabat;</p> <p>2. Secara lisan langsung disampaikan kepada pejabat yang membidangi atau disampaikan melalui nomor 0811 508 502.</p> <p>3. Segala pengaduan wajib ditindaklanjuti.</p>
--	--	---

**B. yang terkait dengan proses dalam pengelolaan pelayanan (Manufacturing) yaitu :**

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar hukum	<p>1. Undang- undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang perubahan Undang- undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.</p> <p>2. Undang undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ( Lembaran Negara RI Tahun 2009 Nomor 112);</p> <p>3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ( Lembaran Negara RI tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);</p> <p>4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</p> <p>5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 1 Tahun 2014 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah ( Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 32); dan</p> <p>6. Peraturan Daerah Kabupaten Tanah Laut Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pembentukan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Tanah Laut) tahun 2016 Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Tanah Laut Nomor 25.</p> <p>7. Peraturan Daerah Kabupaten Tanah Laut Nomor 4 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Administrasi dan Pencatatan Sipil (Lembaran Daerah Kabupaten Tanah Laut Tahun 2021 Nomor 4, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Tanah Laut Nomor 4-64);</p> <p>8. Peraturan Bupati Tanah Laut Nomor 114 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Tanah Laut;</p>
2.	Sarana, prasarana/ fasilitas	<p>1. Ruang tunggu;</p> <p>2. Buku register;</p> <p>3. Komputer, Printer dan Jaringan;</p> <p>4. AC/pendingin ruangan;</p> <p>5. TV;</p>



		6. Antrian Elektronik; 7. Banner; 8. Jaringan Wifi; 9. Running text; 10. Pojok bermain; 11. Toilet pria dan wanita serta untuk penyandang disabilitas; 12. Ruang laktasi; 13. Kursi roda; 14. Hotspot Area; 15. Loker khusus disabilitas; 16. Kotak saran dan pengaduan; dan 17. Mushola. 18. Pelayanan Online.
3.	Kompetensi pelaksana	1. SLTA, D-3, S-1; 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Memiliki pengetahuan tentang perundang undangan; 4. Mampu berkomunikasi dengan baik secara lisan maupun secara tertulis; 5. Memiliki kemampuan kerjasama Tim; 6. Mampu mengoperasikan komputer; dan 7. Memahami penggunaan Aplikasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIK).
4.	Pengawasan Internal	Secara langsung dilaksanakan berjenjang oleh atasan langsung hingga Kepala Dinas.
5.	Jumlah pelaksana	5 (lima) orang
6.	Jaminan pelayanan	1. Sepanjang segala persyaratan teknis dan administratif terpenuhi, pelayanan dapat diberikan sesuai standar kualitas pelayanan prima. 2. Pemohon dapat meminta perbaikan atas produk layanan yang tidak memuaskan.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Produk layanan dipastikan menggunakan material yang aman sesuai dengan Standar dari Permendagri Nomor 109 Tahun 2019. 2. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan bebas dari pungutan liar (pungli) untuk semua penerbitan dokumen kependudukan.
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Evaluasi dilakukan secara berkala minimal setiap 3 (tiga) bulan sekali melalui survey kepuasan masyarakat (SKM). 2. Evaluasi internal dilakukan melalui rapat internal dipimpin Kepala Dinas minimal setiap 1 (satu) bulan sekali.

**12. Standar Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Pindah Penduduk Ke Luar Negeri (SKPLN).**

**A. Yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery) yaitu :**

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	a. Fc. KTP pemohon b. Fc. Kartu Keluarga c. Formulir Permohonan
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	1. Petugas loket menerima berkas pemohon, legalisasi Akta, Kartu Keluarga dan KTP-el 2. Kasi memeriksa dan memvalidasi berkas dari petugas loket. 3. Petugas loket menyerahkan legalisasi Akta, Kartu Keluarga dan KTP-el kepada pemohon.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	30 (tiga puluh) menit selama tidak ada gangguan teknis
4.	Biaya/ Tarif	Gratis
5.	Produk Pelayanan	<b>Penerbitan Surat Keterangan Pindah Penduduk Ke Luar Negeri (SKPLN).</b>
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Secara elektronik melalui website dinas : <a href="http://www.dukcapil.tanahlautkab.go.id">www.dukcapil.tanahlautkab.go.id</a> , WA (0811 508 502), secara tertulis melalui kotak pengaduan/ saran atau diserahkan langsung ke Petugas/ Pejabat; 2. Secara lisan langsung disampaikan kepada pejabat yang membidangi atau disampaikan melalui nomor 0811 508 502. 3. Segala pengaduan wajib ditindaklanjuti.

**B. yang terkait dengan proses dalam pengelolaan pelayanan (Manufacturing) yaitu :**

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar hukum	1. Undang- undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang perubahan Undang- undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. 2. Undang undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ( Lembaran Negara RI Tahun 2009 Nomor 112); 3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ( Lembaran Negara RI tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357); 4. Peraturan Menteri Dalam Neger Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata



		<p>Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</p> <p>5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 1 Tahun 2014 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah ( Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 32); dan</p> <p>6. Peraturan Daerah Kabupaten Tanah Laut Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pembentukan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Tanah Laut) tahun 2016 Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Tanah Laut Nomor 25.</p> <p>7. Peraturan Daerah Kabupaten Tanah Laut Nomor 4 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Administrasi dan Pencatatan Sipil (Lembaran Daerah Kabupaten Tanah Laut Tahun 2021 Nomor 4, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Tanah Laut Nomor 4-64);</p> <p>8. Peraturan Bupati Tanah Laut Nomor 114 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Tanah Laut;</p>
2.	Sarana, prasarana/ fasilitas	<p>1. Ruang tunggu;</p> <p>2. Buku register;</p> <p>3. Komputer, Printer dan Jaringan;</p> <p>4. AC/pendingin ruangan;</p> <p>5. TV;</p> <p>6. Antrian Elektronik;</p> <p>7. Banner;</p> <p>8. Jaringan Wifi;</p> <p>9. Running text;</p> <p>10. Pojok bermain;</p> <p>11. Toilet pria dan wanita serta untuk penyandang disabilitas;</p> <p>12. Ruang laktasi;</p> <p>13. Kursi roda;</p> <p>14. Hotspot Area;</p> <p>15. Loker khusus disabilitas;</p> <p>16. Kotak saran dan pengaduan; dan</p> <p>17. Mushola.</p> <p>18. Pelayanan Online.</p>
3.	Kompetensi pelaksana	<p>1. SLTA, D-3, S-1;</p> <p>2. Berpenampilan menarik ( senyum, salam, sapa, sopan dan santun);</p> <p>3. Memiliki pengetahuan tentang perundang undangan;</p> <p>4. Mampu berkomunikasi dengan baik secara lisan maupun secara tertulis;</p> <p>5. Memiliki kemampuan kerjasama Tim;</p> <p>6. Mampu mengoperasikan komputer; dan</p> <p>7. Memahami penggunaan Aplikasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK).</p>

4.	Pengawasan Internal	Secara langsung dilaksanakan berjenjang oleh atasan langsung hingga Kepala Dinas.
5.	Jumlah pelaksana	5 (lima) orang
6.	Jaminan pelayanan	1. Sepanjang segala persyaratan teknis dan administratif terpenuhi, pelayanan dapat diberikan sesuai standar kualitas pelayanan prima. 2. Pemohon dapat meminta perbaikan atas produk layanan yang tidak memuaskan.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Produk layanan dipastikan menggunakan material yang aman sesuai dengan Standar dari Permendagri Nomor 109 Tahun 2019. 2. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan bebas dari pungutan liar (pungli) untuk semua penerbitan dokumen kependudukan.
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	3. Evaluasi dilakukan secara berkala minimal setiap 3 (tiga) bulan sekali melalui survey kepuasan masyarakat (SKM). 4. Evaluasi internal dilakukan melalui rapat internal dipimpin Kepala Dinas minimal setiap 1 (satu) bulan sekali.

**13. Standar Pelayanan Penerbitan Akta Kelahiran bagi Penduduk, WNI Yang Tinggal Di Luar Wilayah RI dan WNA (Orang Asing).**

**A. Yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery) yaitu :**

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	a. Mengisi Formulir Permohonan Pencatatan Kelahiran (F2.01); b. Foto Copy Buku Nikah / kutipan akta perkawinan orang tua; c. Foto Copy KTP-el suami istri; d. Foto Copy Kartu Keluarga; e. Surat Keterangan Lahir dari Dokter, Rumah Sakit, Puskesmas, Bidan atau nama lain; f. Dokumen Perjalanan Orang Tua; g. Surat Keterangan Pindah Luar Negeri; h. Kartu Izin Tinggal Tetap;
2.	Sistem mekanisme dan prosedur	1. Petugas Front Office (FO) menerima, meneliti dan mengumpulkan kelengkapan berkas permohonan Akta Kelahiran dan diserahkan ke Verifikator secara elektronik; 2. Verifikator melakukan verifikasi dokumen , kemudian menyerahkan kepada Operator.



		3. Operator melakukan entry/proses pembuatan Akta Kelahiran dan pengarsipan secara elektronik; 4. Operator menyerahkan dokumen kepada Verifikator secara sistem; 5. Verifikator mengajukan persetujuan untuk Tanda Tangan Elektronik (TTE) kepada Kepala Dinas; 6. Kepala Dinas melakukan penandatanganan Elektronik (TTE) 7. Petugas loket menyerahkan Akta Kelahiran kepada Pemohon.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	30 (tiga puluh) menit selama tidak ada gangguan teknis
4.	Biaya/ Tarif	Gratis
5.	Produk pelayanan	<b>Penerbitan Akta Kelahiran bagi Penduduk, WNI Yang Tinggal Di Luar Wilayah RI Dan WNA (Orang Asing).</b>
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Secara elektronik melalui website dinas : <a href="http://www.dukcapil.tanahlautkab.go.id">www.dukcapil.tanahlautkab.go.id</a> , WA (0811 508 502), secara tertulis melalui kotak pengaduan/ saran atau diserahkan langsung ke Petugas/ Pejabat; 2. Secara lisan langsung disampaikan kepada Pejabat yang membidangi atau disampaikan melalui nomor 0811 508 502; 3. Segala pengaduan wajib ditindaklanjuti.

**B. yang terkait dengan proses dalam pengelolaan pelayanan (Manufacturing) yaitu :**

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar hukum	1. Undang- undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang perubahan Undang- undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. 2. Undang undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ( Lembaran Negara RI Tahun 2009 Nomor 112); 3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ( Lembaran Negara RI tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357); 4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96

		<p>Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</p> <p>5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 1 Tahun 2014 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah ( Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 32); dan</p> <p>6. Peraturan Daerah Kabupaten Tanah Laut Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pembentukan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Tanah Laut) tahun 2016 Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Tanah Laut Nomor 25.</p> <p>7. Peraturan Daerah Kabupaten Tanah Laut Nomor 4 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Administrasi dan Pencatatan Sipil (Lembaran Daerah Kabupaten Tanah Laut Tahun 2021 Nomor 4, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Tanah Laut Nomor 4-64);</p> <p>8. Peraturan Bupati Tanah Laut Nomor 114 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Tanah Laut;</p>
2.	Sarana, prasarana/ fasilitas	<p>1. Ruang tunggu;</p> <p>2. Buku register;</p> <p>3. Komputer, Printer dan Jaringan;</p> <p>4. AC/pendingin ruangan;</p> <p>5. TV;</p> <p>6. Antrian Elektronik;</p> <p>7. Running Text;</p> <p>8. Banner;</p> <p>9. Jaringan Wifi;</p> <p>10. Pojok bermain;</p> <p>11. Toilet pria dan wanita serta untuk penyandang disabilitas;</p> <p>12. Ruang laktasi;</p> <p>13. Kursi roda;</p> <p>14. Hotspot Area;</p> <p>15. Loker khusus disabilitas;</p> <p>16. Kotak saran dan pengaduan; dan</p> <p>17. Mushola.</p> <p>18. Pelayanan Online.</p>



3.	Kompetensi pelaksana	1. SLTA, D-3, S-1; 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Memiliki pengetahuan tentang perundang undangan; 4. Mampu berkomunikasi dengan baik secara lisan maupun secara tertulis; 5. Memiliki kemampuan kerjasama Tim; 6. Mampu mengoperasikan komputer; dan 7. Memahami penggunaan Aplikasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK).
4.	Pengawasan Internal	Secara langsung dilaksanakan berjenjang oleh atasan langsung hingga Kepala Dinas.
5.	Jumlah pelaksana	5 (lima) orang
6.	Jaminan pelayanan	1. Sepanjang segala persyaratan teknis dan administratif terpenuhi, pelayanan dapat diberikan sesuai standar kualitas pelayanan prima. 2. Pemohon dapat meminta perbaikan atas produk layanan yang tidak memuaskan.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Produk layanan dipastikan menggunakan material yang aman sesuai dengan Standar dari Permendagri Nomor 109 Tahun 2019. 2. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan bebas dari pungutan liar (pungli) untuk semua penerbitan dokumen kependudukan.
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Evaluasi dilakukan secara berkala minimal setiap 3 (tiga) bulan sekali melalui survey kepuasan masyarakat (SKM). 2. Evaluasi internal dilakukan melalui rapat internal dipimpin Kepala Dinas minimal setiap 1 (satu) bulan sekali.

### 13. Standar Pelayanan Penerbitan Akta Kematian

#### A. Yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery) yaitu :

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	a. Mengisi Formulir Permohonan Akta Kematian (F-2.01); b. Surat Keterangan Kematian dari Rumah Sakit/ Puskesmas/ Kelurahan/ Desa; c. Kartu Keluarga (asli); d. KTP-el yang meninggal (asli);

2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas Front Office (FO) menerima, meneliti dan mengumpulkan kelengkapan berkas permohonan Akte Kematian dan diserahkan ke Verifikator;</li> <li>2. Verifikator melakukan verifikasi dokumen , kemudian menyerahkan kepada Operator;</li> <li>3. Operator melakukan entry entry/proses pembuatan Akte Kematian kemudian melakukan pengarsipan secara elektronik;</li> <li>4. Operator menyerahkan dokumen kepada Verifikator secara sistem;</li> <li>5. Verifikator mengajukan persetujuan untuk Tanda Tangan Elektronik (TTE) kepada Kepala Dinas;</li> <li>6. Kepala Dinas melakukan penandatanganan Elektronik (TTE);</li> <li>7. Petugas loket menyerahkan Akte Kematian kepada Pemohon.</li> </ol>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	30 (tiga puluh) menit selama tidak ada gangguan teknis
4.	Biaya/ Tarif	Gratis
5.	Produk pelayanan	<b>Akte Kematian;</b>
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Secara elektronik melalui website dinas : <a href="http://www.dukcapil.tanahlautkab.go.id">www.dukcapil.tanahlautkab.go.id</a>, WA (0811 508 502), secara tertulis melalui kotak pengaduan/ saran atau diserahkan langsung ke Petugas/ Pejabat;</li> <li>2. Secara lisan langsung disampaikan kepada Pejabat yang membidangi atau disampaikan melalui nomor 0811 508 502;</li> <li>3. Segala pengaduan wajib ditindaklanjuti.</li> </ol>

**B. yang terkait dengan proses dalam pengelolaan pelayanan (Manufacturing) yaitu :**

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang- undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang perubahan Undang- undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.</li> <li>2. Undang undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ( Lembaran Negara RI Tahun 2009 Nomor 112);</li> <li>3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ( Lembaran Negara RI tahun 2012</li> </ol>



		<p>Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);</p> <p>4. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</p> <p>5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 1 Tahun 2014 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah ( Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 32); dan</p> <p>6. Peraturan Daerah Kabupaten Tanah Laut Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pembentukan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Tanah Laut) tahun 2016 Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Tanah Laut Nomor 25.</p> <p>7. Peraturan Daerah Kabupaten Tanah Laut Nomor 4 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Administrasi dan Pencatatan Sipil (Lembaran Daerah Kabupaten Tanah Laut Tahun 2021 Nomor 4, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Tanah Laut Nomor 4-64);</p> <p>8. Peraturan Bupati Tanah Laut Nomor 114 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Tanah Laut;</p>
2.	Sarana, prasarana/ fasilitas	<p>1. Ruang tunggu;</p> <p>2. Buku register;</p> <p>3. Komputer, Printer dan Jaringan;</p> <p>4. AC/pendingin ruangan;</p> <p>5. TV;</p> <p>6. Antrian Elektronik;</p> <p>7. Running Text;</p> <p>8. Banner;</p> <p>9. Jaringan Wifi;</p> <p>10. Pojok bermain;</p> <p>11. Toilet pria dan wanita serta untuk penyandang disabilitas;</p> <p>12. Ruang laktasi;</p> <p>13. Kursi roda;</p> <p>14. Hotspot Area;</p> <p>15. Loker khusus disabilitas;</p> <p>16. Kotak saran dan pengaduan; dan</p> <p>17. Mushola.</p> <p>18. Pelayanan Online.</p>

3.	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. SLTA, D-3, S-1;</li> <li>2. Berpenampilan menarik ( senyum, salam, sapa, sopan dan santun);</li> <li>3. Memiliki pengetahuan tentang perundang undangan;</li> <li>4. Mampu berkomunikasi dengan baik secara lisan maupun secara tertulis;</li> <li>5. Memiliki kemampuan kerjasama Tim;</li> <li>6. Mampu mengoperasikan computer; dan</li> <li>7. Memahami penggunaan Aplikasi Sistem</li> </ol>
4.	Pengawasan Internal	Secara langsung dilaksanakan berjenjang oleh atasan langsung hingga Kepala Dinas.
5.	Jumlah pelaksana	5 (lima) orang
6.	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sepanjang segala persyaratan teknis dan administratif terpenuhi, pelayanan dapat diberikan sesuai standar kualitas pelayanan prima.</li> <li>2. Pemohon dapat meminta perbaikan atas produk layanan yang tidak memuaskan.</li> </ol>
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Produk layanan dipastikan menggunakan material yang aman sesuai dengan Standar dari Permendagri Nomor 109 Tahun 2019.</li> <li>2. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan bebas dari pungutan liar (pungli) untuk semua penerbitan dokumen kependudukan.</li> </ol>
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi dilakukan secara berkala minimal setiap 3 (tiga) bulan sekali melalui survey kepuasan masyarakat (SKM).</li> <li>2. Evaluasi internal dilakukan melalui rapat internal dipimpin Kepala Dinas minimal setiap 1 (satu) bulan sekali.</li> </ol>

#### 14. Standar Pelayanan Penerbitan Akta Perceraian

##### A. Yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery) yaitu :

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Mengisi Formulir F-2.01</li> <li>b. Fc. Putusan Pengadilan yang mempunyai kekuatan hukum tetap;</li> <li>c. KTP-el dan KK;</li> <li>d. Kutipan akta perkawinan asli.</li> </ol>
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas Front Office menerima, meneliti dan mengumpulkan berkas permohonan Akte</li> </ol>



		<p>Perceraian, Kemudian diserahkan kepada Verifikator secara elektronik;</p> <p>2. Verifikator melakukan verifikasi dokumen dan diserahkan kepada Operator;</p> <p>3. Operator melakukan entry/proses pembuatan Kutipan Akta Perceraian dan melakukan pengarsipan secara elektronik;</p> <p>4. Operator menyerahkan dokumen kepada Verifikator secara sistem;</p> <p>5. Verifikator mengajukan persetujuan untuk Tanda Tangan Elektronik (TTE) kepada Kepala Dinas;</p> <p>6. Kepala Dinas melakukan pendandatanganan Elektronik (TTE);</p> <p>7. Petugas loket menyerahkan Kutipan Akta Perceraian Kepada Pemohon.</p>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	30 (tiga puluh) menit selama tidak ada gangguan teknis.
4.	Biaya/ Tarif	Gratis
5.	Produk Pelayanan	<b>Akta Perceraian</b>
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<p>1. Secara elektronik melalui website dinas : <a href="http://www.dukcapil.tanahlautkab.go.id">www.dukcapil.tanahlautkab.go.id</a>, WA (0811 508 502), secara tertulis melalui kotak pengaduan/ saran atau diserahkan langsung ke Petugas/ Pejabat;</p> <p>2. Secara lisan langsung disampaikan kepada Pejabat yang membidangi atau disampaikan melalui nomor 0811 508 502;</p> <p>3. Segala pengaduan wajib ditindaklanjuti oleh Kabid dan Pejabat Fungsional Tertentu.</p>

**B. yang terkait dengan proses dalam pengelolaan pelayanan (Manufacturing) yaitu :**

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar hukum	<p>1. Undang- undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang perubahan Undang- undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.</p> <p>2. Undang undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ( Lembaran Negara RI Tahun 2009 Nomor 112);</p> <p>3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ( Lembaran Negara RI tahun 2012</p>

		<p>Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);</p> <p>4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</p> <p>5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 1 Tahun 2014 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah ( Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 32); dan</p> <p>6. Peraturan Daerah Kabupaten Tanah Laut Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pembentukan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Tanah Laut) tahun 2016 Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Tanah Laut Nomor 25.</p> <p>7. Peraturan Daerah Kabupaten Tanah Laut Nomor 4 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Administrasi dan Pencatatan Sipil (Lembaran Daerah Kabupaten Tanah Laut Tahun 2021 Nomor 4, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Tanah Laut Nomor 4-64);</p> <p>8. Peraturan Bupati Tanah Laut Nomor 114 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Tanah Laut;</p>
2.	Sarana, prasarana/ fasilitas	<p>1. Ruang tunggu;</p> <p>2. Buku register;</p> <p>3. Komputer, Printer dan Jaringan;</p> <p>4. AC/pendingin ruangan;</p> <p>5. TV;</p> <p>6. Antrian Elektronik;</p> <p>7. Banner;</p> <p>8. Running Text;</p> <p>9. Jaringan Wifi;</p> <p>10. Pojok bermain;</p> <p>11. Toilet pria dan wanita serta untuk penyandang disabilitas;</p> <p>12. Ruang laktasi;</p> <p>13. Kursi roda;</p> <p>14. Hotspot Area;</p> <p>15. Loker khusus disabilitas;</p> <p>16. Kotak saran dan pengaduan; dan</p> <p>17. Mushola.</p> <p>18. Pelayanan Online.</p>



3.	Kompetensi pelaksana	1. SLTA, D-3, S-1; 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Memiliki pengetahuan tentang perundang undangan; 4. Mampu berkomunikasi dengan baik secara lisan maupun secara tertulis; 5. Memiliki kemampuan kerjasama Tim; 6. Manpu mengoperasikan computer; dan 7. Memahami penggunaan Aplikasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK).
4.	Pengawasan Internal	Secara langsung dilaksanakan berjenjang oleh atasan langsung hingga Kepala Dinas.
5.	Jumlah pelaksana	5 (lima) orang
6.	Jaminan pelayanan	1. Sepanjang segala persyaratan teknis dan administratif terpenuhi, pelayanan dapat diberikan sesuai standar kualitas pelayanan prima. 2. Pemohon dapat meminta perbaikan atas produk layanan yang tidak memuaskan.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Produk layanan dipastikan menggunakan material yang aman sesuai dengan Standar dari Permendagri Nomor 109 Tahun 2019. 2. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan bebas dari pungutan liar (pungli) untuk semua penerbitan dokumen kependudukan.
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Evaluasi dilakukan secara berkala minimal setiap 3 (tiga) bulan sekali melalui survey kepuasan masyarakat (SKM). 2. Evaluasi internal dilakukan melalui rapat internal dipimpin Kepala Dinas minimal setiap 1 (satu) bulan sekali.

#### 15. Standar Pelayanan Penerbitan Akta Perkawinan

##### A. Yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery) yaitu :

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	a. Mengisi formulir permohonan pencatatan perkawinan (F-2.01); b. Surat Keterangan telah terjadi perkawinan dari Pemuka Agama atau Penghayat Kepercayaan Terhadap Tuhan yang Maha Esa; c. KK dan KTP-el;

		<p>d. Pas Photo berwarna suami istri uk 4x6 sebanyak 2 (dua) lembar;</p> <p>e. Bagi janda atau duda karena cerai mati melampirkan Akta Kematian pasangannya;</p> <p>f. Bagi janda atau duda karena cerai hidup melampirkan Akta Perceraianya.</p>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>1. Petugas Front Office (FO) menerima meneliti berkas pemohon, kemudian di serahkan kepada verifikator;</p> <p>2. Verifikator melakukan verifikasi dokumen dan di serahkan kepada Operator;</p> <p>3. Operator melakukan entry/proses pembuatan Akta Perkawinan dan mengarsipkan secara elektronik;</p> <p>4. Operator menyerahkan dokumen kepada Verifikator secara sistem;</p> <p>5. Verifikator mengajukan persetujuan untuk Tanda Tangan Elektronik (TTE) kepada Kepala Dinas;</p> <p>6. Kepala Dinas melakukan pendandatanganan Elektronik (TTE);</p> <p>7. Petugas loket menyerahkan Kutipan Akta Perkawinan Kepada Pemohon.</p>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	30 (tiga puluh) menit selama tidak ada gangguan teknis
4.	Biaya/ Tarif	Gratis
5.	Produk Pelayanan	<b>Penerbitan Akta Perkawinan</b>
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<p>1. Secara elektronik melalui website dinas : <a href="http://www.dukcapil.tanahlautkab.go.id">www.dukcapil.tanahlautkab.go.id</a>, WA (0811 508 502), secara tertulis melalui kotak pengaduan/ saran atau diserahkan langsung ke Petugas/ Pejabat;</p> <p>2. Secara lisan langsung disampaikan kepada pejabat yang membidangi atau disampaikan melalui nomor 0811 508 502;</p> <p>3. Segala pengaduan wajib ditindaklanjuti.</p>

**B. yang terkait dengan proses dalam pengelolaan pelayanan (Manufacturing) yaitu :**

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar hukum	<p>1. Undang- undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang perubahan Undang- undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.</p> <p>2. Undang undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ( Lembaran Negara RI Tahun 2009 Nomor 112);</p>



		<p>3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ( Lembaran Negara RI tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);</p> <p>4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</p> <p>5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 1 Tahun 2014 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah ( Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 32); dan</p> <p>6. Peraturan Daerah Kabupaten Tanah Laut Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pembentukan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Tanah Laut) tahun 2016 Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Tanah Laut Nomor 25.</p> <p>7. Peraturan Daerah Kabupaten Tanah Laut Nomor 4 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Administrasi dan Pencatatan Sipil (Lembaran Daerah Kabupaten Tanah Laut Tahun 2021 Nomor 4, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Tanah Laut Nomor 4-64);</p> <p>8. Peraturan Bupati Tanah Laut Nomor 114 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Tanah Laut;</p>
2.	Sarana, prasarana/ fasilitas	<p>1. Ruang tunggu;</p> <p>2. Buku register;</p> <p>3. Komputer, Printer dan Jaringan;</p> <p>4. AC/pendingin ruangan;</p> <p>5. TV;</p> <p>6. Antrian Elektronik;</p> <p>7. Banner;</p> <p>8. Running Text;</p> <p>9. Jaringan Wifi;</p> <p>10. Pojok bermain;</p> <p>11. Toilet pria dan wanita serta untuk penyandang disabilitas;</p> <p>12. Ruang laktasi;</p> <p>13. Kursi roda;</p> <p>14. Hotspot Area;</p>

		15. Loker khusus disabilitas; 16. Kotak saran dan pengaduan; dan 17. Mushola. 18. Pelayanan Online.
3.	Kompetensi pelaksana	1. SLTA, D-3, S-1; 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Memiliki pengetahuan tentang perundang undangan; 4. Mampu berkomunikasi dengan baik secara lisan maupun secara tertulis; 5. Memiliki kemampuan kerjasama Tim; 6. Mampu mengoperasikan computer; dan 7. Memahami penggunaan Aplikasi Sistem
4.	Pengawasan Internal	Secara langsung dilaksanakan berjenjang oleh atasan langsung hingga Kepala Dinas.
5.	Jumlah pelaksana	5 (lima) orang
6.	Jaminan pelayanan	1. Sepanjang segala persyaratan teknis dan administratif terpenuhi, pelayanan dapat diberikan sesuai standar kualitas pelayanan prima. 2. Pemohon dapat meminta perbaikan atas produk layanan yang tidak memuaskan.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Produk layanan dipastikan menggunakan material yang aman sesuai dengan Standar dari Permendagri Nomor 109 Tahun 2019. 2. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan bebas dari pungutan liar (pungli) untuk semua penerbitan dokumen kependudukan.
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Evaluasi dilakukan secara berkala minimal setiap 3 (tiga) bulan sekali melalui survey kepuasan masyarakat (SKM). 2. Evaluasi internal dilakukan melalui rapat internal dipimpin Kepala Dinas minimal setiap 1 (satu) bulan sekali.

## 16. Standar Pelayanan Penerbitan Perubahan Akta Kelahiran

### A. Yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery) yaitu :

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	a. Kutipan Akta Kelahiran yang asli. b. Fc. Putusan Pengadilan yang mempunyai kekuatan hukum tetap; c. KTP-el dan KK;



		d. Dokumen Perjalanan bagi WNA;
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas Front Office (FO) menerima berkas pemohon, memeriksa/ memverifikasi bila lengkap mencatat data dan bila tidak lengkap diserahkan kembali kepada pemohon.</li> <li>2. Verifikator memeriksa dan memvalidasi berkas dari petugas loket kemudian diteruskan kepada operator untuk diproses.</li> <li>3. Operator melakukan entry/proses pembuatan perubahan Kutipan Akta Kelahiran (kutipan ke 2).</li> <li>4. Operator menyerahkan dokumen kepada Verifikator secara sistem.</li> <li>5. Verifikator mengajukan persetujuan untuk tanda tangan elektronik (TTE) kepada Kelapa Dinas.</li> <li>6. Kepala Dinas melakukan pendandatanganan elektronik (TTE).</li> <li>7. Petugas loket menyerahkan Kutipan Akta Kelahiran (kutipan ke 2) Kepada Pemohon.</li> </ol>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	30 (tiga puluh) menit selama tidak ada gangguan teknis
4.	Biaya/ Tarif	Gratis
5.	Produk Pelayanan	<b>Penerbitan Perubahan Akta Kelahiran (Kutipan Akta Kelahiran ke 2)</b>
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Secara elektronik melalui website dinas : <a href="http://www.dukcapil.tanahlautkab.go.id">www.dukcapil.tanahlautkab.go.id</a>, WA (0811 508 502), secara tertulis melalui kotak pengaduan/ saran atau diserahkan langsung ke Petugas/ Pejabat;</li> <li>2. Secara lisan langsung disampaikan kepada pejabat yang membidangi atau disampaikan melalui nomor 0811 508 502;</li> <li>3. Segala pengaduan wajib ditindaklanjuti.</li> </ol>

**B. yang terkait dengan proses dalam pengelolaan pelayanan (Manufacturing) yaitu :**

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang- undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang perubahan Undang- undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.</li> <li>2. Undang undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ( Lembaran Negara RI Tahun 2009 Nomor 112);</li> </ol>

		<p>3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ( Lembaran Negara RI tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);</p> <p>4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</p> <p>5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 1 Tahun 2014 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah ( Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 32); dan</p> <p>6. Peraturan Daerah Kabupaten Tanah Laut Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pembentukan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Tanah Laut) tahun 2016 Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Tanah Laut Nomor 25.</p> <p>7. Peraturan Daerah Kabupaten Tanah Laut Nomor 4 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Administrasi dan Pencatatan Sipil (Lembaran Daerah Kabupaten Tanah Laut Tahun 2021 Nomor 4, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Tanah Laut Nomor 4-64);</p> <p>8. Peraturan Bupati Tanah Laut Nomor 114 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Tanah Laut;</p>
--	--	--



2.	Sarana, prasarana/ fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang tunggu;</li> <li>2. Buku register;</li> <li>3. Komputer, Printer dan Jaringan;</li> <li>4. AC/pendingin ruangan;</li> <li>5. TV;</li> <li>6. Antrian Elektronik;</li> <li>7. Banner;</li> <li>8. Running Text;</li> <li>9. Jaringan Wifi;</li> <li>10. Pojok bermain;</li> <li>11. Toilet pria dan wanita serta untuk penyandang disabilitas;</li> <li>12. Ruang laktasi;</li> <li>13. Kursi roda;</li> <li>14. Hotspot Area;</li> <li>15. Loker khusus disabilitas;</li> <li>16. Kotak saran dan pengaduan; dan</li> <li>17. Mushola.</li> <li>18. Pelayanan Online.</li> </ol>
3.	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. SLTA, D-3, S-1;</li> <li>2. Berpenampilan menarik ( senyum, salam, sapa, sopan dan santun);</li> <li>3. Memiliki pengetahuan tentang perundang undangan;</li> <li>4. Mampu berkomunikasi dengan baik secara lisan maupun secara tertulis;</li> <li>5. Memiliki kemampuan kerjasama Tim;</li> <li>6. Mampu mengoperasikan computer; dan</li> <li>7. Memahami penggunaan Aplikasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK).</li> </ol>
4.	Pengawasan Internal	Secara langsung dilaksanakan berjenjang oleh atasan langsung hingga Kepala Dinas.
5.	Jumlah pelaksana	5 (lima) orang
6.	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sepanjang segala persyaratan teknis dan administratif terpenuhi, pelayanan dapat diberikan sesuai standar kualitas pelayanan prima.</li> <li>2. Pemohon dapat meminta perbaikan atas produk layanan yang tidak memuaskan.</li> </ol>

7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Produk layanan dipastikan menggunakan material yang aman sesuai dengan Standar dari Permendagri Nomor 109 Tahun 2019.</li> <li>2. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan bebas dari pungutan liar (pungli) untuk semua penerbitan dokumen kependudukan.</li> </ol>
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi dilakukan secara berkala minimal setiap 3 (tiga) bulan sekali melalui survey kepuasan masyarakat (SKM).</li> <li>2. Evaluasi internal dilakukan melalui rapat internal dipimpin Kepala Dinas minimal setiap 1 (satu) bulan sekali.</li> </ol>

## 17. Standar Pelayanan Penerbitan Akta Pengakuan Anak

### A. Yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery) yaitu :

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Formulir F-2.01;</li> <li>b. Surat pernyataan pengakuan anak dari ayah biologis yang disetujui oleh ibu kandung atau penetapan pengadilan mengenai pengakuan anak jika ibu kandungnya orang asing;</li> <li>c. Surat Keterangan telah terjadinya perkawinan dari Pemuka Agama atau Penghayat Kepercayaan Terhadap Tuhan yang Maha Esa;</li> <li>d. Kutipan Akta Kelahiran anak;</li> <li>e. Dokumen perjalanan bagi ibu kandung orang asing;</li> <li>f. Kartu Keluarga ayah atau ibu;</li> <li>g. KTP-el ke 2 (dua) orang tua;</li> </ol>
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas loket menerima berkas pemohon, memeriksa/ memverifikasi bila lengkap mencatat data dan bila tidak lengkap diserahkan kembali kepada pemohon.</li> <li>2. Verifikator memeriksa dan memvalidasi berkas dari petugas loket kemudian diteruskan kepada operator untuk diproses.</li> <li>3. Operator melakukan entry/proses pembuatan Akta Pengakuan Anak.</li> <li>4. Operator menyerahkan dokumen kepada Verifikator secara sistem.</li> </ol>



		<p>5. Verifikator mengajukan persetujuan untuk tanda tangan elektronik (TTE) kepada Kepala Dinas.</p> <p>6. Kepala Dinas melakukan pendandatangan elektronik (TTE).</p> <p>7. Petugas loket menyerahkan Akta Pengakuan Anak Kepada Pemohon.</p>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	30 (tiga puluh) menit selama tidak ada gangguan teknis
4.	Biaya/ Tarif	Gratis
5.	Produk Pelayanan	<b>Penerbitan Akta Pengakuan Anak</b>
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<p>1. Secara elektronik melalui website dinas : <a href="http://www.dukcapil.tanahlautkab.go.id">www.dukcapil.tanahlautkab.go.id</a>, WA (0811 508 502), secara tertulis melalui kotak pengaduan/ saran atau diserahkan langsung ke Petugas/ Pejabat;</p> <p>2. Secara lisan langsung disampaikan kepada pejabat yang membidangi atau disampaikan melalui nomor 0811 508 502;</p> <p>3. Segala pengaduan wajib ditindaklanjuti.</p>

**B. yang terkait dengan proses dalam pengelolaan pelayanan (Manufacturing) yaitu :**

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar hukum	<p>1. Undang- undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang perubahan Undang- undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.</p> <p>2. Undang undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ( Lembaran Negara RI Tahun 2009 Nomor 112);</p> <p>3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ( Lembaran Negara RI tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);</p> <p>4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</p> <p>5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 1 Tahun 2014 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah ( Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 32); dan</p>

		<p>6. Peraturan Daerah Kabupaten Tanah Laut Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pembentukan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Tanah Laut) tahun 2016 Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Tanah Laut Nomor 25.</p> <p>7. Peraturan Daerah Kabupaten Tanah Laut Nomor 4 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Administrasi dan Pencatatan Sipil (Lembaran Daerah Kabupaten Tanah Laut Tahun 2021 Nomor 4, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Tanah Laut Nomor 4-64);</p> <p>8. Peraturan Bupati Tanah Laut Nomor 114 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Tanah Laut.</p>
2.	Sarana, prasarana/fasilitas	<p>1. Ruang tunggu;</p> <p>2. Buku register;</p> <p>3. Komputer, Printer dan Jaringan;</p> <p>4. AC/pendingin ruangan;</p> <p>5. TV;</p> <p>6. Antrian Elektronik;</p> <p>7. Banner;</p> <p>8. Running Text;</p> <p>9. Jaringan Wifi;</p> <p>10. Pojok bermain;</p> <p>11. Toilet pria dan wanita serta untuk penyandang disabilitas;</p> <p>12. Ruang laktasi;</p> <p>13. Kursi roda;</p> <p>14. Hotspot Area;</p> <p>15. Loker khusus disabilitas;</p> <p>16. Kotak saran dan pengaduan; dan</p> <p>17. Mushola.</p> <p>18. Pelayanan Online.</p>
3.	Kompetensi pelaksana	<p>1. SLTA, D-3, S-1;</p> <p>2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun);</p> <p>3. Memiliki pengetahuan tentang perundang undangan;</p> <p>4. Mampu berkomunikasi dengan baik secara lisan maupun secara tertulis;</p> <p>5. Memiliki kemampuan kerjasama Tim;</p> <p>6. Mampu mengoperasikan komputer; dan</p> <p>7. Memahami penggunaan Aplikasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIK).</p>



4.	Pengawasan Internal	Secara langsung dilaksanakan berjenjang oleh atasan langsung hingga Kepala Dinas.
5.	Jumlah pelaksana	5 (lima) orang
6.	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sepanjang segala persyaratan teknis dan administratif terpenuhi, pelayanan dapat diberikan sesuai standar kualitas pelayanan prima.</li> <li>2. Pemohon dapat meminta perbaikan atas produk layanan yang tidak memuaskan.</li> </ol>
7.	Jaminan keamanan dan Keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Produk layanan dipastikan menggunakan material yang aman sesuai dengan Standar dari Permendagri Nomor 109 Tahun 2019.</li> <li>2. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan bebas dari pungutan liar (pungli) untuk semua penerbitan dokumen kependudukan.</li> </ol>
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi dilakukan secara berkala minimal setiap 3 (tiga) bulan sekali melalui survey kepuasan masyarakat (SKM).</li> <li>2. Evaluasi internal dilakukan melalui rapat internal dipimpin Kepala Dinas minimal setiap 1 (satu) bulan sekali.</li> </ol>

## 18. Standar Pelayanan Penerbitan Akta Pengangkatan Anak

### A. Yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery) yaitu :

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Formulir F-2.01;</li> <li>b. Salinan penetapan pengadilan;</li> <li>c. Kutipan akta kelahiran anak;</li> <li>d. Kartu Keluarga dan KTP Elektronik orang tua angkat;</li> <li>e. Dokumen perjalanan bagi orang tua angkat orang asing;</li> </ul>
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas loket menerima berkas pemohon, memeriksa/ memverifikasi bila lengkap mencatat data dan bila tidak lengkap diserahkan kembali kepada pemohon.</li> <li>2. Verifikator memeriksa dan memvalidasi berkas dari petugas loket kemudian diteruskan kepada operator untuk diproses.</li> <li>3. Operator melakukan entry/proses pembuatan pembuatan Akta Pengangkatan Anak.</li> <li>4. Operator menyerahkan dokumen kepada Verifikator secara sistem.</li> <li>5. Verifikator mengajukan persetujuan untuk Tanda Tangan Elektronik (TTE) kepada Kepala Dinas.</li> <li>6. Kepala Dinas melakukan pendandatangan elektronik (TTE).</li> <li>7. Petugas loket menyerahkan Akta Pengangkatan Anak Kepada Pemohon.</li> </ul>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	30 (tiga puluh) menit selama tidak ada gangguan teknis
4.	Biaya/ Tarif	Gratis
5.	Produk Pelayanan	<b>Penerbitan Akta Pengangkatan Anak</b>
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Secara elektronik melalui website dinas : <a href="http://www.dukcapil.tanahlautkab.go.id">www.dukcapil.tanahlautkab.go.id</a>, WA (0811 508 502), secara tertulis melalui kotak pengaduan/ saran atau diserahkan langsung ke Petugas/ Pejabat;</li> <li>2. Secara lisan langsung disampaikan kepada Pejabat yang membidangi atau disampaikan melalui nomor 0811 508 502;</li> <li>3. Segala pengaduan wajib ditindaklanjuti.</li> </ul>



**B. yang terkait dengan proses dalam pengelolaan pelayanan (Manufacturing) yaitu :**

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang- undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang perubahan Undang- undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.</li> <li>2. Undang undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ( Lembaran Negara RI Tahun 2009 Nomor 112);</li> <li>3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ( Lembaran Negara RI tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);</li> <li>4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</li> <li>5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 1 Tahun 2014 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah ( Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 32); dan</li> <li>6. Peraturan Daerah Kabupaten Tanah Laut Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pembentukan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Tanah Laut) tahun 2016 Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Tanah Laut Nomor 25.</li> <li>7. Peraturan Daerah Kabupaten Tanah Laut Nomor 4 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Administrasi dan Pencatatan Sipil (Lembaran Daerah Kabupaten Tanah Laut Tahun 2021 Nomor 4, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Tanah Laut Nomor 4-64);</li> <li>8. Peraturan Bupati Tanah Laut Nomor 114 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Tanah Laut.</li> </ol>
2.	Sarana, prasarana/ fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang tunggu;</li> <li>2. Buku register;</li> <li>3. Komputer, Printer dan Jaringan;</li> <li>4. AC/pendingin ruangan;</li> </ol>

		5. TV; 6. Antrian Elektronik; 7. Banner; 8. Running Text; 9. Jaringan Wifi 10. Pojok bermain; 11. Toilet pria dan wanita serta untuk penyandang disabilitas; 12. Ruang laktasi; 13. Kursi roda; 14. Hotspot Area; 15. Loker khusus disabilitas; 16. Kotak saran dan pengaduan; dan 17. Mushola. 18. Pelayanan Online.
3.	Kompetensi pelaksana	1. SLTA, D-3, S-1; 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Memiliki pengetahuan tentang perundang undangan; 4. Mampu berkomunikasi dengan baik secara lisan maupun secara tertulis; 5. Memiliki kemampuan kerjasama Tim; 6. Mampu mengoperasikan komputer; dan 7. Memahami penggunaan Aplikasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIK).
4.	Pengawasan Internal	Secara langsung dilaksanakan berjenjang oleh atasan langsung hingga Kepala Dinas.
5.	Jumlah pelaksana	5 (lima) orang
6.	Jaminan pelayanan	1. Sepanjang segala persyaratan teknis dan administratif terpenuhi, pelayanan dapat diberikan sesuai standar kualitas pelayanan prima. 2. Pemohon dapat meminta perbaikan atas produk layanan yang tidak memuaskan.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Produk layanan dipastikan menggunakan material yang aman sesuai dengan Standar dari Permendagri Nomor 109 Tahun 2019. 2. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan bebas dari pungutan liar (pungli) untuk semua penerbitan dokumen kependudukan.
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Evaluasi dilakukan secara berkala minimal setiap 3 (tiga) bulan sekali melalui survey kepuasan masyarakat (SKM).



		2. Evaluasi internal dilakukan melalui rapat internal dipimpin Kepala Dinas minimal setiap 1 (satu) bulan sekali.
--	--	---

## 19. Standar Pelayanan Penerbitan Akta Pengesahan Anak Bagi WNI dan Orang Asing

### A. Yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan(Service Delivery) yaitu :

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	a. Formulir F-2.01; b. Kutipan Akta Perkawinan yang menerangkan terjadinya peristiwa perkawinan agama atau kepercayaan terhadap Tuhan yang Maha Esa; c. Kutipan Akta Kelahiran Anak; d. Kartu Keluarga dan KTP Elektronik orang tua; e. Dokumen perjalanan bagi orang tua angkat orang asing;
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	1. Petugas Front Office (FO) menerima, meneliti dan mengumpulkan kelengkapan berkas permohonan dan diserahkan kepada Verifikator; 2. Verifikator melakukan verifikasi dokumen kemudian menyerahkan dokumen kepada Operator; 3. Operator melakukan entry/proses Pencatatan Akta Pengesahan Anak kemudian dilakukan pegarsipan secara elektronik; 4. Operator menyerahkan dokumen kepada Verifikator secara sistem; 5. Verifikator mengajukan persetujuan untuk Tanda Tangan Elektronik kepada Kepala Dinas; 6. Kepala Dinas melakukan pendandatanganan Elektronik (TTE); 7. Petugas loket menyerahkan Akta Pengesahan Anak Kepada Pemohon;
3.	Jangka Waktu Pelayanan	30 (tiga puluh) menit selama tidak ada gangguan teknis
4.	Biaya/ Tarif	Gratis
5.	Produk Pelayanan	<b>Penerbitan Akta Pengesahan Anak</b>
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Secara elektronik melalui website dinas : <a href="http://www.dukcapil.tanahlautkab.go.id">www.dukcapil.tanahlautkab.go.id</a> , WA (0811 508 502), secara tertulis melalui

		<p>kotak pengaduan/ saran atau diserahkan langsung ke Petugas/ Pejabat;</p> <p>2. Secara lisan langsung disampaikan kepada pejabat yang membidangi atau disampaikan melalui nomor 0811 508 502;</p> <p>3. Segala pengaduan wajib ditindaklanjuti.</p>
--	--	---

**B. yang terkait dengan proses dalam pengelolaan pelayanan (Manufacturing) yaitu :**

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar hukum	<p>1. Undang- undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang perubahan Undang- undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.</p> <p>2. Undang undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ( Lembaran Negara RI Tahun 2009 Nomor 112);</p> <p>3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ( Lembaran Negara RI tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);</p> <p>4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</p> <p>5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 1 Tahun 2014 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah ( Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 32); dan</p> <p>6. Peraturan Daerah Kabupaten Tanah Laut Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pembentukan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Tanah Laut) tahun 2016 Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Tanah Laut Nomor 25.</p> <p>7. Peraturan Daerah Kabupaten Tanah Laut Nomor 4 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Administrasi dan Pencatatan Sipil (Lembaran Daerah Kabupaten Tanah Laut Tahun 2021 Nomor 4, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Tanah Laut Nomor 4-64);</p>



		8. Peraturan Bupati Tanah Laut Nomor 114 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Tanah Laut.
2.	Sarana, prasarana/ fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang tunggu;</li> <li>2. Buku register;</li> <li>3. Komputer, Printer dan Jaringan;</li> <li>4. AC/pendingin ruangan;</li> <li>5. TV;</li> <li>6. Antrian Elektronik;</li> <li>7. Banner;</li> <li>8. Jaringan Wifi;</li> <li>9. Running text;</li> <li>10. Pojok bermain;</li> <li>11. Toilet pria dan wanita serta untuk penyandang disabilitas;</li> <li>12. Ruang laktasi;</li> <li>13. Kursi roda;</li> <li>14. Hotspot Area;</li> <li>15. Loker khusus disabilitas;</li> <li>16. Kotak saran dan pengaduan; dan</li> <li>17. Mushola.</li> <li>18. Pelayanan Online.</li> </ol>
3.	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. SLTA, D-3, S-1;</li> <li>2. Berpenampilan menarik ( senyum, salam, sapa, sopan dan santun);</li> <li>3. Memiliki pengetahuan tentang perundang undangan;</li> <li>4. Mampu berkomunikasi dengan baik secara lisan maupun secara tertulis;</li> <li>5. Memiliki kemampuan kerjasama Tim;</li> <li>6. Mampu mengoperasikan computer; dan</li> <li>7. Memahami penggunaan Aplikasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK).</li> </ol>
4.	Pengawasan Internal	Secara langsung dilaksanakan berjenjang oleh atasan langsung hingga Kepala Dinas.
5.	Jumlah pelaksana	5 (lima) orang
6.	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sepanjang segala persyaratan teknis dan administratif terpenuhi, pelayanan dapat diberikan sesuai standar kualitas pelayanan prima.</li> <li>2. Pemohon dapat meminta perbaikan atas produk layanan yang tidak memuaskan.</li> </ol>
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Produk layanan dipastikan menggunakan material yang aman sesuai dengan Standar dari Permendagri Nomor 109 Tahun 2019.</li> </ol>

		2. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan bebas dari pungutan liar (pungli) untuk semua penerbitan dokumen kependudukan.
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi dilakukan secara berkala minimal setiap 3 (tiga) bulan sekali melalui survey kepuasan masyarakat (SKM).</li> <li>2. Evaluasi internal dilakukan melalui rapat internal dipimpin Kepala Dinas minimal setiap 1 (satu) bulan sekali.</li> </ol>

## 20. Standar Pelayanan Pembatalan Akta Pencatatan Sipil.

### A. Yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery) yaitu :

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Formulir F-2.01;</li> <li>b. Salinan penetapan pengadilan yang mempunyai kekuatan hukum tetap;</li> <li>c. Kutipan Akta Pencatatan Sipil yang dibatalkan;</li> <li>d. Fc. KTP Elektronik;</li> <li>e. Fc. Kartu Keluarga;</li> </ol>
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas Front Office (FO) menerima, meneliti dan mengumpulkan kelengkapan berkas permohonan dan diserahkan kepada Verifikator;</li> <li>2. Verifikator melakukan verifikasi dokumen kemudian menyerahkan dokumen kepada Operator;</li> <li>3. Operator melakukan entry/proses pembatalan akta pencatatan sipil.</li> <li>4. Operator menyerahkan dokumen kepada Verifikator secara sistem.</li> <li>5. Verifikator mengajukan persetujuan untuk Tanda Tangan Elektronik (TTE) kepada Kepala Dinas.</li> <li>6. Kepala Dinas melakukan pendandatangan elektronik (TTE).</li> <li>7. Petugas loket menyerahkan Akta Pembatalan Pencatatan Sipil kepada Pemohon.</li> </ol>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	30 (tiga puluh) menit selama tidak ada gangguan teknis
4.	Biaya/ Tarif	Gratis
5.	Produk Pelayanan	<b>Akta Pembatalan Pencatatan Sipil.</b>
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Secara elektronik melalui website dinas : <a href="http://www.dukcapil.tanahlautkab.go.id">www.dukcapil.tanahlautkab.go.id</a>, WA (0811 508 502), secara tertulis melalui kotak pengaduan/ saran atau diserahkan langsung ke Petugas/ Pejabat;</li> </ol>



		2. Secara lisan langsung disampaikan kepada pejabat yang membidangi atau disampaikan melalui nomor 0811 508 502. 3. Segala pengaduan wajib ditindaklanjuti.
--	--	--

**B. yang terkait dengan proses dalam pengelolaan pelayanan (Manufacturing) yaitu :**

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar hukum	1. Undang- undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang perubahan Undang- undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. 2. Undang undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ( Lembaran Negara RI Tahun 2009 Nomor 112); 3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ( Lembaran Negara RI tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357); 4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 1 Tahun 2014 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah ( Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 32); dan 6. Peraturan Daerah Kabupaten Tanah Laut Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pembentukan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Tanah Laut) tahun 2016 Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Tanah Laut Nomor 25. 7. Peraturan Daerah Kabupaten Tanah Laut Nomor 4 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Administrasi dan Pencatatan Sipil (Lembaran Daerah Kabupaten Tanah Laut Tahun 2021 Nomor 4, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Tanah Laut Nomor 4-64); 8. Peraturan Bupati Tanah Laut Nomor 114 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Tanah Laut.
2.	Sarana, prasarana/ fasilitas	1. Ruang tunggu; 2. Buku register; 3. Komputer, Printer dan Jaringan; 4. AC/pendingin ruangan; 5. TV; 6. Antrian Elektronik;

		7. Banner; 8. Jaringan Wifi; 9. Running text; 10. Pojok bermain; 11. Toilet pria dan wanita serta untuk penyandang disabilitas; 12. Ruang laktasi; 13. Kursi roda; 14. Hotspot Area; 15. Loker khusus disabilitas; 16. Kotak saran dan pengaduan; dan 17. Mushola. 18. Pelayanan Online.
3.	Kompetensi pelaksana	1. SLTA, D-3, S-1; 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Memiliki pengetahuan tentang perundang undangan; 4. Mampu berkomunikasi dengan baik secara lisan maupun secara tertulis; 5. Memiliki kemampuan kerjasama Tim; 6. Mampu mengoperasikan komputer; dan 7. Memahami penggunaan Aplikasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK).
4.	Pengawasan Internal	Secara langsung dilaksanakan berjenjang oleh atasan langsung hingga Kepala Dinas.
5.	Jumlah pelaksana	5 (lima) orang
6.	Jaminan pelayanan	1. Sepanjang segala persyaratan teknis dan administratif terpenuhi, pelayanan dapat diberikan sesuai standar kualitas pelayanan prima. 2. Pemohon dapat meminta perbaikan atas produk layanan yang tidak memuaskan.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Produk layanan dipastikan menggunakan material yang aman sesuai dengan Standar dari Permendagri Nomor 109 Tahun 2019. 2. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan bebas dari pungutan liar (pungli) untuk semua penerbitan dokumen kependudukan.
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Evaluasi dilakukan secara berkala minimal setiap 3 (tiga) bulan sekali melalui survey kepuasan masyarakat (SKM). 2. Evaluasi internal dilakukan melalui rapat internal dipimpin Kepala Dinas minimal setiap 1 (satu) bulan sekali.



## 21. Standar Pelayanan Pencatatan Pembatalan Perkawinan.

### A. Yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery) yaitu :

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	a. Formulir F-2.01; b. Salinan putusan pengadilan yang mempunyai kekuatan hukum tetap; c. Kutipan Akta Perkawinan; d. KTP Elektronik; e. Kartu Keluarga.
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	1. Petugas Front Office (FO) menerima, meneliti dan mengumpulkan kelengkapan berkas permohonan dan diserahkan kepada Verifikator; 2. Verifikator melakukan verifikasi dokumen kemudian menyerahkan dokumen kepada Operator; 3. Operator melakukan entry/proses pencatatan pembatalan perkawinan; 4. Operator menyerahkan dokumen kepada Verifikator secara sistem; 5. Verifikator mengajukan persetujuan untuk Tanda Tangan Elektronik (TTE) kepada Kepala Dinas; 6. Kepala Dinas melakukan pendandatanganan elektronik (TTE); 7. Petugas loket menyerahkan Akta Pembatalan Perkawinan kepada pemohon.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	30 (tiga puluh) menit selama tidak ada gangguan teknis
4.	Biaya/ Tarif	Gratis
5.	Produk Pelayanan	<b>Pencatatan Pembatalan Perkawinan.</b>
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Secara elektronik melalui website dinas : <a href="http://www.dukcapil.tanahlautkab.go.id">www.dukcapil.tanahlautkab.go.id</a> , WA (0811 508 502), secara tertulis melalui kotak pengaduan/ saran atau diserahkan langsung ke Petugas/ Pejabat; 2. Secara lisan langsung disampaikan kepada pejabat yang membidangi atau disampaikan melalui nomor 0811 508 502; 3. Segala pengaduan wajib ditindaklanjuti.

### B. yang terkait dengan proses dalam pengelolaan pelayanan (Manufacturing) yaitu :

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar hukum	1. Undang- undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang perubahan Undang- undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.

		<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Undang undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ( Lembaran Negara RI Tahun 2009 Nomor 112);</li> <li>3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ( Lembaran Negara RI tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);</li> <li>4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</li> <li>5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 1 Tahun 2014 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah ( Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 32); dan</li> <li>6. Peraturan Daerah Kabupaten Tanah Laut Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pembentukan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Tanah Laut) tahun 2016 Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Tanah Laut Nomor 25.</li> <li>7. Peraturan Daerah Kabupaten Tanah Laut Nomor 4 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Administrasi dan Pencatatan Sipil (Lembaran Daerah Kabupaten Tanah Laut Tahun 2021 Nomor 4, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Tanah Laut Nomor 4-64);</li> <li>8. Peraturan Bupati Tanah Laut Nomor 114 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Tanah Laut.</li> </ol>
2.	Sarana, prasarana/ fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang tunggu;</li> <li>2. Buku register;</li> <li>3. Komputer, Printer dan Jaringan;</li> <li>4. AC/pendingin ruangan;</li> <li>5. TV;</li> <li>6. Antrian Elektronik;</li> <li>7. Banner;</li> <li>8. Jaringan Wifi;</li> <li>9. Running text;</li> <li>10. Pojok bermain;</li> <li>11. Toilet pria dan wanita serta untuk penyandang disabilitas;</li> <li>12. Ruang laktasi;</li> <li>13. Kursi roda;</li> <li>14. Hotspot Area;</li> <li>15. Loker khusus disabilitas;</li> <li>16. Kotak saran dan pengaduan; dan</li> <li>17. Mushola.</li> <li>18. Pelayanan Online.</li> </ol>



3.	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. SLTA, D-3, S-1;</li> <li>2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun);</li> <li>3. Memiliki pengetahuan tentang perundang undangan;</li> <li>4. Mampu berkomunikasi dengan baik secara lisan maupun secara tertulis;</li> <li>5. Memiliki kemampuan kerjasama Tim;</li> <li>6. Mampu mengoperasikan komputer; dan</li> <li>7. Memahami penggunaan Aplikasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK).</li> </ol>
4.	Pengawasan Internal	Secara langsung dilaksanakan berjenjang oleh atasan langsung hingga Kepala Dinas.
5.	Jumlah pelaksana	5 (lima) orang
6.	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sepanjang segala persyaratan teknis dan administratif terpenuhi, pelayanan dapat diberikan sesuai standar kualitas pelayanan prima.</li> <li>2. Pemohon dapat meminta perbaikan atas produk layanan yang tidak memuaskan.</li> </ol>
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Produk layanan dipastikan menggunakan material yang aman sesuai dengan Standar dari Permendagri Nomor 109 Tahun 2019.</li> <li>2. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan bebas dari pungutan liar (pungli) untuk semua penerbitan dokumen kependudukan.</li> </ol>
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi dilakukan secara berkala minimal setiap 3 (tiga) bulan sekali melalui survey kepuasan masyarakat (SKM).</li> <li>2. Evaluasi internal dilakukan melalui rapat internal dipimpin Kepala Dinas minimal setiap 1 (satu) bulan sekali.</li> </ol>

## 22. Standar Pelayanan Pencatatan Pembatalan Perceraian.

### A. Yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery) yaitu :

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Formulir F-2.01;</li> <li>b. Putusan pengadilan yang mempunyai kekuatan hukum tetap;</li> <li>c. KTP Elektronik;</li> <li>d. Kartu Keluarga;</li> <li>e. Kutipan Akta Perkawinan.</li> </ol>
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas Front Office (FO) menerima, meneliti dan mengumpulkan kelengkapan berkas permohonan dan diserahkan kepada Verifikator;</li> </ol>

		<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Verifikator melakukan verifikasi dokumen kemudian menyerahkan dokumen kepada Operator;</li> <li>3. Operator melakukan entry/proses pencatatan pembatalan perceraian;</li> <li>4. Operator menyerahkan dokumen kepada Verifikator secara sistem;</li> <li>5. Verifikator mengajukan persetujuan untuk Tanda Tangan Elektronik (TTE) kepada Kepala Dinas;</li> <li>6. Kepala Dinas melakukan pendandatanganan elektronik (TTE);</li> <li>7. Petugas loket menyerahkan Akta Pembatalan Perceraian kepada pemohon.</li> </ol>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	30 (tiga puluh) menit selama tidak ada gangguan teknis
4.	Biaya/ Tarif	Gratis
5.	Produk Pelayanan	<b>Pencatatan Pembatalan Perceraian.</b>
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Secara elektronik melalui website dinas : <a href="http://www.dukcapil.tanahlautkab.go.id">www.dukcapil.tanahlautkab.go.id</a>, WA (0811 508 502), secara tertulis melalui kotak pengaduan/ saran atau diserahkan langsung ke Petugas/ Pejabat;</li> <li>2. Secara lisan langsung disampaikan kepada pejabat yang membidangi atau disampaikan melalui nomor 0811 508 502;</li> <li>3. Segala pengaduan wajib ditindaklanjuti.</li> </ol>

**B. yang terkait dengan proses dalam pengelolaan pelayanan (Manufacturing) yaitu :**

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang- undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang perubahan Undang- undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.</li> <li>2. Undang undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ( Lembaran Negara RI Tahun 2009 Nomor 112);</li> <li>3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ( Lembaran Negara RI tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);</li> <li>4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</li> <li>5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 1 Tahun 2014 tentang Pembentukan Produk</li> </ol>



		<p>Hukum Daerah ( Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 32); dan</p> <p>6. Peraturan Daerah Kabupaten Tanah Laut Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pembentukan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Tanah Laut) tahun 2016 Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Tanah Laut Nomor 25.</p> <p>7. Peraturan Daerah Kabupaten Tanah Laut Nomor 4 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Administrasi dan Pencatatan Sipil (Lembaran Daerah Kabupaten Tanah Laut Tahun 2021 Nomor 4, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Tanah Laut Nomor 4-64);</p> <p>8. Peraturan Bupati Tanah Laut Nomor 114 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Tanah Laut.</p>
2.	Sarana, prasarana/ fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang tunggu;</li> <li>2. Buku register;</li> <li>3. Komputer, Printer dan Jaringan;</li> <li>4. AC/pendingin ruangan;</li> <li>5. TV;</li> <li>6. Antrian Elektronik;</li> <li>7. Banner;</li> <li>8. Jaringan Wifi;</li> <li>9. Running text;</li> <li>10. Pojok bermain;</li> <li>11. Toilet pria dan wanita serta untuk penyandang disabilitas;</li> <li>12. Ruang laktasi;</li> <li>13. Kursi roda;</li> <li>14. Hotspot Area;</li> <li>15. Loket khusus disabilitas;</li> <li>16. Kotak saran dan pengaduan; dan</li> <li>17. Mushola.</li> <li>18. Pelayanan Online.</li> </ol>
3.	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. SLTA, D-3, S-1;</li> <li>2. Berpenampilan menarik ( senyum, salam, sapa, sopan dan santun);</li> <li>3. Memiliki pengetahuan tentang perundang undangan;</li> <li>4. Mampu berkomunikasi dengan baik secara lisan maupun secara tertulis;</li> <li>5. Memiliki kemampuan kerjasama Tim;</li> <li>6. Mampu mengoperasikan komputer; dan</li> <li>7. Memahami penggunaan Aplikasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK).</li> </ol>
4.	Pengawasan Internal	Secara langsung dilaksanakan berjenjang oleh atasan langsung hingga Kepala Dinas.
5.	Jumlah pelaksana	5 (lima) orang

6.	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sepanjang segala persyaratan teknis dan administratif terpenuhi, pelayanan dapat diberikan sesuai standar kualitas pelayanan prima.</li> <li>2. Pemohon dapat meminta perbaikan atas produk layanan yang tidak memuaskan.</li> </ol>
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Produk layanan dipastikan menggunakan material yang aman sesuai dengan Standar dari Permendagri Nomor 109 Tahun 2019.</li> <li>2. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan bebas dari pungutan liar (pungli) untuk semua penerbitan dokumen kependudukan.</li> </ol>
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi dilakukan secara berkala minimal setiap 3 (tiga) bulan sekali melalui survey kepuasan masyarakat (SKM).</li> <li>2. Evaluasi internal dilakukan melalui rapat internal dipimpin Kepala Dinas minimal setiap 1 (satu) bulan sekali.</li> </ol>

### **23. Standar Pelayanan Pencatatan Perubahan Status Kewarganegaraan.**

#### **A. Yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery) yaitu :**

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Formulir F-2.01;</li> <li>b. Petikan keputusan Presiden tentang kewarganegaraan dan Berita Acara Pengucapan Sumpah atau Pernyataan Janji Setia atau Petikan Keputusan Menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintah di bidang hukum tentang perubahan status kewarganegaraan;</li> <li>c. Kutipan Akta Pencatatan Sipil;</li> <li>d. KTP Elektronik;</li> <li>e. Kartu Keluarga;</li> <li>f. Dokumen Perjalanan bagi WNA.</li> </ol>
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas Front Office (FO) menerima, meneliti dan mengumpulkan kelengkapan berkas permohonan dan diserahkan kepada Verifikator;</li> <li>2. Verifikator melakukan verifikasi dokumen kemudian menyerahkan dokumen kepada Operator;</li> <li>3. Operator melakukan entry/proses pencatatan perubahan status kewarganegaraan;</li> <li>4. Operator menyerahkan dokumen kepada Verifikator secara sistem;</li> </ol>



		<p>5. Verifikator mengajukan persetujuan untuk Tanda Tangan Elektronik (TTE) kepada Kepala Dinas;</p> <p>6. Kepala Dinas melakukan pendandatangan elektronik (TTE);</p> <p>7. Petugas loket menyerahkan Perubahan Status Kewarganegaraan kepada pemohon.</p>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	30 (tiga puluh) menit selama tidak ada gangguan teknis
4.	Biaya/ Tarif	Gratis
5.	Produk Pelayanan	<b>Pencatatan Perubahan Status Kewarganegaraan.</b>
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<p>1. Secara elektronik melalui website dinas : <a href="http://www.dukcapil.tanahlautkab.go.id">www.dukcapil.tanahlautkab.go.id</a>, WA (0811 508 502), secara tertulis melalui kotak pengaduan/ saran atau diserahkan langsung ke Petugas/ Pejabat;</p> <p>2. Secara lisan langsung disampaikan kepada pejabat yang membidangi atau disampaikan melalui nomor 0811 508 502;</p> <p>3. Segala pengaduan wajib ditindaklanjuti.</p>

**B. yang terkait dengan proses dalam pengelolaan pelayanan (Manufacturing) yaitu :**

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar hukum	<p>1. Undang- undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang perubahan Undang- undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.</p> <p>2. Undang undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ( Lembaran Negara RI Tahun 2009 Nomor 112);</p> <p>3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ( Lembaran Negara RI tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);</p> <p>4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</p> <p>5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 1 Tahun 2014 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah ( Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 32); dan</p> <p>6. Peraturan Daerah Kabupaten Tanah Laut Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pembentukan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Tanah Laut) tahun 2016</p>

		<p>Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Tanah Laut Nomor 25.</p> <p>7. Peraturan Daerah Kabupaten Tanah Laut Nomor 4 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Administrasi dan Pencatatan Sipil (Lembaran Daerah Kabupaten Tanah Laut Tahun 2021 Nomor 4, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Tanah Laut Nomor 4-64);</p> <p>8. Peraturan Bupati Tanah Laut Nomor 114 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Tanah Laut.</p>
2.	Sarana, prasarana/fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang tunggu;</li> <li>2. Buku register;</li> <li>3. Komputer, Printer dan Jaringan;</li> <li>4. AC/pendingin ruangan;</li> <li>5. TV;</li> <li>6. Antrian Elektronik;</li> <li>7. Banner;</li> <li>8. Jaringan Wifi;</li> <li>9. Running text;</li> <li>10. Pojok bermain;</li> <li>11. Toilet pria dan wanita serta untuk penyandang disabilitas;</li> <li>12. Ruang laktasi;</li> <li>13. Kursi roda;</li> <li>14. Hotspot Area;</li> <li>15. Loker khusus disabilitas;</li> <li>16. Kotak saran dan pengaduan; dan</li> <li>17. Mushola.</li> <li>18. Pelayanan Online.</li> </ol>
3.	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. SLTA, D-3, S-1;</li> <li>2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun);</li> <li>3. Memiliki pengetahuan tentang perundang undangan;</li> <li>4. Mampu berkomunikasi dengan baik secara lisan maupun secara tertulis;</li> <li>5. Memiliki kemampuan kerjasama Tim;</li> <li>6. Mampu mengoperasikan komputer; dan</li> <li>7. Memahami penggunaan Aplikasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK).</li> </ol>
4.	Pengawasan Internal	Secara langsung dilaksanakan berjenjang oleh atasan langsung hingga Kepala Dinas.
5.	Jumlah pelaksana	5 (lima) orang
6.	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sepanjang segala persyaratan teknis dan administratif terpenuhi, pelayanan dapat diberikan sesuai standar kualitas pelayanan prima.</li> <li>2. Pemohon dapat meminta perbaikan atas produk layanan yang tidak memuaskan.</li> </ol>



7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Produk layanan dipastikan menggunakan material yang aman sesuai dengan Standar dari Permendagri Nomor 109 Tahun 2019.</li> <li>2. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan bebas dari pungutan liar (pungli) untuk semua penerbitan dokumen kependudukan.</li> </ol>
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi dilakukan secara berkala minimal setiap 3 (tiga) bulan sekali melalui survey kepuasan masyarakat (SKM).</li> <li>2. Evaluasi internal dilakukan melalui rapat internal dipimpin Kepala Dinas minimal setiap 1 (satu) bulan sekali.</li> </ol>

#### 24. Standar Pelayanan Pencatatan Peristiwa Penting Lainnya.

##### A. Yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery) yaitu :

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Salinan penetapan pengadilan tentang peristiwa penting lainnya;</li> <li>b. KTP Elektronik;</li> <li>c. Kartu Keluarga.</li> </ol>
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas Front Office (FO) menerima, meneliti dan mengumpulkan kelengkapan berkas permohonan dan diserahkan kepada Verifikator;</li> <li>2. Verifikator melakukan verifikasi dokumen kemudian menyerahkan dokumen kepada Operator;</li> <li>3. Operator melakukan entry/proses pencatatan peristiwa penting lainnya;</li> <li>4. Operator menyerahkan dokumen kepada Verifikator secara sistem;</li> <li>5. Verifikator mengajukan persetujuan untuk Tanda Tangan Elektronik (TTE) kepada Kepala Dinas;</li> <li>6. Kepala Dinas melakukan pendandatanganan elektronik (TTE);</li> <li>7. Petugas loket menyerahkan Dokumen Pencatatan Peristiwa Penting Lainnya kepada pemohon.</li> </ol>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	30 (tiga puluh) menit selama tidak ada gangguan teknis
4.	Biaya/ Tarif	Gratis
5.	Produk Pelayanan	<b>Pencatatan Peristiwa Penting Lainnya.</b>
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Secara elektronik melalui website dinas : <a href="http://www.dukcapil.tanahlaut.kab.go.id">www.dukcapil.tanahlaut.kab.go.id</a>, WA (0811 508 502), secara tertulis melalui</li> </ol>

		<p>kotak pengaduan/ saran atau diserahkan langsung ke Petugas/ Pejabat;</p> <p>2. Secara lisan langsung disampaikan kepada pejabat yang membidangi atau disampaikan melalui nomor 0811 508 502;</p> <p>3. Segala pengaduan wajib ditindaklanjuti.</p>
--	--	---

**B. yang terkait dengan proses dalam pengelolaan pelayanan (Manufacturing) yaitu :**

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar hukum	<p>1. Undang- undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang perubahan Undang- undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.</p> <p>2. Undang undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ( Lembaran Negara RI Tahun 2009 Nomor 112);</p> <p>3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ( Lembaran Negara RI tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);</p> <p>4. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</p> <p>5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 1 Tahun 2014 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah ( Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 32); dan</p> <p>6. Peraturan Daerah Kabupaten Tanah Laut Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pembentukan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Tanah Laut) tahun 2016 Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Tanah Laut Nomor 25.</p> <p>7. Peraturan Daerah Kabupaten Tanah Laut Nomor 4 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Administrasi dan Pencatatan Sipil (Lembaran Daerah Kabupaten Tanah Laut Tahun 2021 Nomor 4, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Tanah Laut Nomor 4-64);</p> <p>8. Peraturan Bupati Tanah Laut Nomor 114 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Tanah Laut.</p>
2.	Sarana, prasarana/ fasilitas	<p>1. Ruang tunggu;</p> <p>2. Buku register;</p> <p>3. Komputer, Printer dan Jaringan;</p> <p>4. AC/pendingin ruangan;</p> <p>5. TV;</p>



		6. Antrian Elektronik; 7. Banner; 8. Jaringan Wifi; 9. Running text; 10. Pojok bermain; 11. Toilet pria dan wanita serta untuk penyandang disabilitas; 12. Ruang laktasi; 13. Kursi roda; 14. Hotspot Area; 15. Loker khusus disabilitas; 16. Kotak saran dan pengaduan; dan 17. Mushola. 18. Pelayanan Online.
3.	Kompetensi pelaksana	1. SLTA, D-3, S-1; 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Memiliki pengetahuan tentang perundang undangan; 4. Mampu berkomunikasi dengan baik secara lisan maupun secara tertulis; 5. Memiliki kemampuan kerjasama Tim; 6. Mampu mengoperasikan komputer; dan 7. Memahami penggunaan Aplikasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK).
4.	Pengawasan Internal	Secara langsung dilaksanakan berjenjang oleh atasan langsung hingga Kepala Dinas.
5.	Jumlah pelaksana	5 (lima) orang
6.	Jaminan pelayanan	1. Sepanjang segala persyaratan teknis dan administratif terpenuhi, pelayanan dapat diberikan sesuai standar kualitas pelayanan prima. 2. Pemohon dapat meminta perbaikan atas produk layanan yang tidak memuaskan.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Produk layanan dipastikan menggunakan material yang aman sesuai dengan Standar dari Permendagri Nomor 109 Tahun 2019. 2. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan bebas dari pungutan liar (pungli) untuk semua penerbitan dokumen kependudukan.
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Evaluasi dilakukan secara berkala minimal setiap 3 (tiga) bulan sekali melalui survey kepuasan masyarakat (SKM). 2. Evaluasi internal dilakukan melalui rapat internal dipimpin Kepala Dinas minimal setiap 1 (satu) bulan sekali.

**25. Standar Pelayanan Legalisasi Akta Pencatatan Sipil, Kartu Keluarga yang belum menggunakan Tanda Tangan Elektronik (TTE)**

**A. Yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery) yaitu :**

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	a. Asli Dokumen Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang belum Tanda Tangan Elektronik (TTE); b. Fc. Dokumen Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang akan dilegalisasi.
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	1. Petugas Front Office (FO) menerima dan meneliti berkas pemohon legalisasi dokumen kependudukan dan pencatatan sipil; 2. Petugas Front Office (FO) menyerahkan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil ke Pejabat yang berwenang untuk ditandatangani; 3. Petugas Front Office (FO) menyerahkan legalisasi dokumen kependudukan dan pencatatan sipil kepada pemohon.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	10 (sepuluh) menit selama tidak ada gangguan teknis
4.	Biaya/ Tarif	Gratis
5.	Produk Pelayanan	<b>Legalisasi Akta Pencatatan Sipil, Kartu Keluarga yang belum menggunakan Tanda Tangan Elektronik (TTE).</b>
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Secara elektronik melalui website dinas : <a href="http://www.dukcapil.tanahlautkab.go.id">www.dukcapil.tanahlautkab.go.id</a> , WA (0811 508 502), secara tertulis melalui kotak pengaduan/ saran atau diserahkan langsung ke Petugas/ Pejabat; 2. Secara lisan langsung disampaikan kepada pejabat yang membidangi atau disampaikan melalui nomor 0811 508 502; 3. Segala pengaduan wajib ditindaklanjuti.

**B. yang terkait dengan proses dalam pengelolaan pelayanan (Manufacturing) yaitu :**

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar hukum	1. Undang- undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang perubahan Undang- undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.



		<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Undang undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ( Lembaran Negara RI Tahun 2009 Nomor 112);</li> <li>3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ( Lembaran Negara RI tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);</li> <li>4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</li> <li>5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 1 Tahun 2014 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah ( Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 32);</li> <li>6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 104 Tahun 2019 tentang Pendokumentasian Administrasi Kependudukan; dan</li> <li>7. Peraturan Daerah Kabupaten Tanah Laut Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pembentukan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Tanah Laut) tahun 2016 Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Tanah Laut Nomor 25.</li> <li>8. Peraturan Bupati Tanah Laut Nomor 114 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Tanah Laut.</li> </ol>
2.	Sarana, prasarana/ fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang tunggu;</li> <li>2. Buku register;</li> <li>3. Komputer, Printer dan Jaringan;</li> <li>4. AC/pendingin ruangan;</li> <li>5. TV;</li> <li>6. Antrian Elektronik;</li> <li>7. Banner;</li> <li>8. Jaringan Wifi;</li> <li>9. Running text;</li> <li>10. Pojok bermain;</li> <li>11. Toilet pria dan wanita serta untuk penyandang disabilitas;</li> <li>12. Ruang laktasi;</li> <li>13. Kursi roda;</li> <li>14. Hotspot Area;</li> <li>15. Loker khusus disabilitas;</li> </ol>

		16. Kotak saran dan pengaduan; dan 17. Mushola. 18. Pelayanan Online.
3.	Kompetensi pelaksana	1. SLTA, D-3, S-1; 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Memiliki pengetahuan tentang perundang undangan; 4. Mampu berkomunikasi dengan baik secara lisan maupun secara tertulis; 5. Memiliki kemampuan kerjasama Tim; 6. Mampu mengoperasikan komputer; dan 7. Memahami penggunaan Aplikasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK).
4.	Pengawasan Internal	Secara langsung dilaksanakan berjenjang oleh atasan langsung hingga Kepala Dinas.
5.	Jumlah pelaksana	2 (dua) orang
6.	Jaminan pelayanan	1. Sepanjang segala persyaratan teknis dan administratif terpenuhi, pelayanan dapat diberikan sesuai standar kualitas pelayanan prima. 2. Pemohon dapat meminta perbaikan atas produk layanan yang tidak memuaskan.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Produk layanan dipastikan menggunakan material yang aman sesuai dengan Standar dari Permendagri Nomor 109 Tahun 2019. 2. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan bebas dari pungutan liar (pungli) untuk semua penerbitan dokumen kependudukan.
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Evaluasi dilakukan secara berkala minimal setiap 3 (tiga) bulan sekali melalui survey kepuasan masyarakat (SKM). 2. Evaluasi internal dilakukan melalui rapat internal dipimpin Kepala Dinas minimal setiap 1 (satu) bulan sekali.

**KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN**

**PENCATATAN SIPIL**  
**KABUPATEN TANAH LAUT,**



**Hj. NORHAYATI, SH**  
**NIP. 19621109 199203 2 006**