



PEMERINTAH KABUPATEN SUMBAWA
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
Jalan Garuda Nomor 87 Sumbawa Besar

KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN SUMBAWA
NOMOR 18 TAHUN 2024

TENTANG

PERUBAHAN ATAS KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SUMBAWA NOMOR 22 TAHUN 2023 TENTANG
PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SUMBAWA

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

- Menimbang : a. bahwa dalam upaya meningkatkan dan menjamin mutu pelayanan kepada masyarakat dan terwujudnya penyelenggaraan pelayanan prima, perlu adanya Standar Pelayanan;
- b. bahwa dengan adanya peninjauan ulang terhadap 14 komponen Standar Pelayanan dan penambahan terhadap jumlah jenis pelayanan menjadi 28, sehingga perlu dilakukan perubahan penetapan Standar Pelayanan;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan b, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas tentang Perubahan atas Keputusan Kepala Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa Nomor 22 Tahun 2023 tentang Penetapan Standar Pelayanan pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 69 Tahun 1963 tentang Pembentukan Daerah-daerah Tingkat II dalam Wilayah Daerah-daerah Tingkat I Bali, Nusa Tenggara Barat dan Nusa Tenggara Timur;
2. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja;
4. Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 124, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4674), sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 232, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5475);
5. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE);
6. Peraturan Presiden nomor 96 tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;
7. Peraturan Pemerintah Nomor 102 Tahun 2012 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan UU Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;
8. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2017 tentang Inovasi di Daerah (Lembaran Negara republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 206, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6123);

9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 498);
10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 108 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden nomor 96 tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;
11. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2003 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring;
12. Peraturan Bupati Sumbawa Nomor 21 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Bupati Nomor 61 Tahun 2020 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa.

MEMUTUSKAN

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA DINAS TENTANG PERUBAHAN ATAS KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SUMBAWA NOMOR 22 TAHUN 2023 TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SUMBAWA

KESATU : Menetapkan Standar Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa dengan rincian sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

KEDUA : Jenis pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU adalah :

1. Penerbitan Bio Data Penduduk;
2. Penerbitan kartu keluarga;
3. Penerbitan kartu tanda penduduk elektronik (KTP-el);
4. Penerbitan kartu identitas anak (KIA);
5. Penerbitan surat keterangan pindah WNI;
6. Pencatatan dan penerbitan kutipan akta kelahiran;
7. Pencatatan dan penerbitan kutipan akta kematian;
8. Pencatatan dan penerbitan akta perkawinan;
9. Pencatatan dan penerbitan surat keterangan pembatalan perkawinan;
10. Pencatatan dan penerbitan kutipan akta perceraian;
11. Pencatatan dan penerbitan surat keterangan pembatalan perceraian;
12. Pencatatan pengangkatan anak;
13. Pencatatan dan penerbitan kutipan akta pengakuan anak;
14. Pencatatan dan penerbitan kutipan akta pengesahan anak;
15. Pencatatan Perubahan Nama,
16. Pembetulan Akta Pencatatan Sipil;
17. Pencatatan perubahan status kewarganegaraan
18. Legalisasi dokumen kependudukan;
19. Permintaan data penduduk;
20. Perjanjian Kerjasama;
21. Layanan SIMPATIK (Sistem Pelayanan Terintegrasi Identitas Kependudukan);
22. Layanan SILAMO (Sistem layanan Adminduk Online);
23. Layanan JANGO DESA (Sistem Layanan Kunjungan Langsung dokumen kependudukan selesai;
24. Layanan RACIK (Rekam Cetak Identitas dokumen kependudukan)
25. Layanan PEDULI (Pelayanan Dukcapil untuk Disabilitas dan Lansia);

26. Layanan ANAKKU PINTAR (Layanan Kolaborasi kepengurusan KIA untuk Putra Putri Tercinta);
27. Layanan MEDO ATE (Melahirkan di dokter dan sarana kesehatan dapat Akta);
28. LAYANAN SADU KAMI (sistem layanan aduan komunikasi dan informasi)

KETIGA : Keputusan ini mulai berlaku terhitung sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : SUMBAWA BESAR
Pada tanggal : 1 Agustus 2024



Tembusan disampaikan kepada Yth. :

1. Bupati Sumbawa
2. Wakil Bupati Sumbawa;

LAMPIRAN : KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SUMBAWA

NOMOR : 18 TAHUN 2024

TENTANG : PERUBAHAN ATAS KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SUMBAWA NOMOR 22 TAHUN 2023 TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SUMBAWA

1. PELAYANAN : PENCATATAN BIO DATA

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	PERSYARATAN	1. PENCATATAN BIO DATA WNI DALAM WILAYAH NKRI a. WNI mengisi F.1.01; b. Surat pengantar (asli) dari rukun tetangga dan rukun warga atau yang disebut dengan nama lain; c. Fotocopy dokumen atau bukti Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting; dan d. Fotocopy bukti pendidikan terakhir. (Pasal4 Perpres 96/2018) e. Apabila huruf c dan huruf d tidak dimiliki, maka WNI mengisi F.1.04 Surat Pernyataan Tidak Memiliki Dokumen Kependudukan; f. WNI menyiapkan surat pernyataan (asli) tidak keberatan dari pemilik rumah apabila KK, menyewa rumah, kontrak dan kost;
		2. PENCATATAN BIO DATA WNI DALAM WILAYAH NKRI a. mengisi F.1.01; b. Fotocopy Dokumen Perjalanan Republik Indonesia (Paspor); c. Surat keterangan yang menunjuk domisili; d. Fotokopi dokumen atau bukti Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting (Surat Keterangan lahir); dan e. Fotocopy bukti pendidikan terakhir (Ijazah). (Pasal 7 ayat (1) Perpres 96/2018) f. Petugas menyerahkan Surat Pemberitahuan NIK (F-1.10) dan Biodata.
		3. PENCATATAN BIO DATA ORANG ASING (OA) a. Mengisi F-2.01; b. Fotocopy Dokumen Perjalanan (Paspor); dan c. Fotokopi kartu izin tinggal terbatas atau izin tinggal tetap. (Pasal 6 ayat (1) Perpres 96/2018)
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	a. Pemohon mengajukan permohonan sesuai nomor antrian; b. Operator menerima dan memverifikasi berkas persyaratan yang diajukan oleh pemohon; c. Operator menginput dan memverifikasi data; d. Operator mengajukan TTE e. Kepala Bidang memverifikasi pengajuan dokumen KK; f. Kadis Menandatangani dokumen setelah terverifikasi g. Operator mencetak Bio data dalam hal Biodata diminta oleh penduduk, Dinas memberikan Bio Datanya;
3	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) Jam Setelah persyaratan dinyatakan lengkap oleh petugas pelayanan dan tidak terjadi gangguan jaringan komunikasi data dan atau sarana prasarana yang dibutuhkan oleh penyelesaian dokumen
4	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya (gratis)
5	Produk Pelayanan	PENCATATAN BIO DATA

6	Penanganan Aduan, Saran dan Masukan	1. Media langsung atau tatap muka oleh bidang yang menangani pelayanan; 2. Kotak pengaduan; 3. Aplikasi Web Online; 4. Facebook 5. Email: infodukcapilsbw@gmail.com 6. Form Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Mekanisme penanganan pengaduan saran dan masukan dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut : a. Cek di tempat b. Koordinasi internal c. Koordinasi eksternal d. Tindak lanjut dan solusi permasalahan
---	-------------------------------------	---

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (Manufacturing)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	a. Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik; b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; c. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; d. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 ; e. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; f. Keputusan Presiden Nomor 88 Tahun 2004 tentang Pengelolaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan; g. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 tahun 2003 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring; h. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 28 Tahun 2005 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Daerah; i. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; j. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 109 Tahun 2019 Tentang Formulir Dan Buku Yang Digunakan Dalam Administrasi Kependudukan; k. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 9 Tahun 2019 Tentang Pelaksanaan Administrasi Kependudukan l. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 21 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Bupati Nomor 61 Tahun 2020 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa
2	Sarana Prasarana dan/ atau Fasilitas	Ruang pelayanan; dan Perangkat komputer dengan aplikasi SIAK.
3	Kompetensi Pelaksana	a. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi; b. Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif; c. Menguasai aturan tentang peraturan perundang- undangan yang mengatur penyelenggaraan administrasi kependudukan, Disiplin dan taat waktu pelayanan;

4	Pengawasan Internal	Pengawasan Internal Berjenjang mulai dari Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Kepala Dinas
5	Jumlah Pelaksana	Jumlah Pelaksana 1. Operator SIAK 15 orang 2. Petugas Adm di Dinas 4 orang;
6	Jaminan Pelayanan	Jaminan Pelayanan 1. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP); 2. Adanya Kode Etik Pegawai; 3. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Apabila Kartu Keluarga (KK) sudah jadi namun belum diambil, akan disimpan terlebih dahulu sampai pemohon mengambilnya sedangkan yang pendaftaran lewat online maka akan di kirim file dalam bentuk PDF untuk selanjutnya bisa di print sendiri oleh pemohon Penyediaan alat pemadam kebakaran Jaminan kerahasiaan data penduduk dan keabsahan dokumen
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi Kinerja Pelaksana 1. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait program kegiatan dan pelayanan; 2. Melalui Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan

2. JENIS PELAYANAN : PENERBITAN KARTU KELUARGA (KK)
Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	1. PENERBITAN KARTU KELUARGA (KK) KARENA MEMBENTUK KELUARGA BARU a. Foto copy buku nikah/kutipan akta perkawinan atau kutipan akta perceraian; dan b. (Pasal 11 ayat (1) Perpres 96/2018) c. SPTJM perkawinan/perceraian belum tercatat (F-1.05), jika tidak dapat melampirkan kutipan akta perkawinan atau perceraian. d. (Pasal 10 ayat (2) Permendagri 108/2019) e. Penduduk mengisi dan menandatangani formulir biodata F-1.01, F-1.02 dan/atau F-1.06 (bagi Penduduk yang mengalami perubahan elemen data kependudukan)
		2. PENERBITAN KK BARU KARENA PENGANTIAN KEPALA KELUARGA (kematian kepala Keluarga) a. Fotokopi akta kematian; (Pasal 10 ayat (3) Permendagri 108/2019) dan b. KK lama c. Penduduk mengisi F.1.02; Dalam hal seluruh anggota keluarga masih berusia dibawah 17 tahun, maka diperlukan kepala keluarga yang telah dewasa. Solusinya adalah ada Saudara yang bersedia pindah menjadi Kepala Keluarga di dalam Keluarga ini atau anak-anak dimaksud dititipkan pada Kartu Keluarga Saudaranya yang terdekat dengan membua surat pernyataan bersedia menjadi wali.
		3. Penerbitan Kartu Keluarga Baru Karena Pisah KK Dalam 1(Satu) Alamat a. KK lama; dan b. Berumur sekurang-kurangnya 17(tujuh belas) tahun atau sudah kawin atau pernah kawin yang dibuktikan dengan kepemilikan KTP-el.

		(Pasal 10 ayat(4) Permendagri 108/2019) c. Mengisi F-1.02; d. Penduduk melampirkan fotocopy buku nikah atau akta perceraian (jika disebabkan pernikahan atau perceraian)
		4. Penerbitan Kartu Keluarga Karena Perubahan Data a. KK lama; dan b. Fotokopi surat keterangan/bukti perubahan Peristiwa Kependudukan (cth: Paspur, SKPWNI) dan Peristiwa Penting. c. Mengisi F-1.02; d. Mengisi F-1.06 karena perubahan elemen data dalam KK; e. Penduduk melampirkan foto Copy bukti peristiwa kependudukan dan peristiwa penting; Penduduk melampirkan surat pernyataan pengasuhan dari orang tua jika pindah KK dan surat pernyataan bersedia menampung dari kepala keluarga KK yang ditumpangi khusus pindah datang bagi penduduk yang berusia kurang dari 17 tahun; dan peristiwa penting Catatan: Peristiwa kependudukan yang dimaksud adalah pindah penduduk dalam NKRI atau antar negara. (Pasal 12 Perpres 96/2018)
		5. PENERBITAN KARTU KELUARGA KARENA HILANG/RUSAK a. Surat keterangan kehilangan dari kepolisian atau KK yang rusak; b. Fotokopi KTP-el; dan c. Fotokopi kartu izin tinggal tetap (untuk OA). (Pasal 13 Perpres 96/2018) d. Mengisi F-1.02 dan tidak perlu melampirkan fotocopy KTP-el karena NIK telah diisi di F-1.02.
2	SISTEM MEKANISME DAN PROSEDUR	a. Pemohon mengajukan permohonan sesuai nomor antrian; b. Operator menerima dan memverifikasi berkas persyaratan yang diajukan oleh pemohon; c. Operator menginput dan memverifikasi data; d. Operator mengajukan TTE e. Kepala Bidang memverifikasi pengajuan dokumen KK; f. Kadis Menandatangani dokumen setelah terverifikasi g. operator mencetak dokumen KK; h. Operator menyerahkan dokumen KK
3	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) Jam Setelah persyaratan dinyatakan lengkap oleh petugas pelayanan dan tidak terjadi gangguan jaringan komunikasi data dan atau sarana prasarana yang dibutuhkan oleh penyelesaian dokumen
4	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya (gratis)
5	Produk Pelayanan	KARTU KELUARGA
6	Penanganan Aduan, Saran dan Masukan	1. Media langsung atau tatap muka oleh bidang yang menangani pelayanan; 2. Kotak pengaduan; 3. Aplikasi Web Online; 4. Facebook 5. Email: infodukcapilsw@gmail.com 6. Form Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Mekanisme penanganan pengaduan saran dan masukan dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut : a. Cek di tempat b. Koordinasi internal

		c. Koordinasi eksternal d. Tindak lanjut dan solusi permasalahan
--	--	---

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (Manufacturing)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	a. Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik; b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; c. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; d. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 ; e. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; f. Keputusan Presiden Nomor 88 Tahun 2004 tentang Pengelolaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan; g. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 tahun 2003 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring; h. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 28 Tahun 2005 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Daerah; i. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; j. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 109 Tahun 2019 Tentang Formulir Dan Buku Yang Digunakan Dalam Administrasi Kependudukan; k. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 9 Tahun 2019 Tentang Pelaksanaan Administrasi Kependudukan l. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 21 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Bupati Nomor 61 Tahun 2020 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa
2	Sarana Prasarana dan/ atau Fasilitas	Ruang pelayanan; dan Perangkat komputer dengan aplikasi SIAK.
3	Kompetensi Pelaksana	1. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi; 2. Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif; 3. Menguasai aturan tentang peraturan perundang- undangan yang mengatur penyelenggaraan administrasi kependudukan, Disiplin dan taat waktu pelayanan;
4	Pengawasan Internal	Berjenjang mulai dari Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Kepala Dinas
5	Jumlah Pelaksana	Jumlah Pelaksana 1. Operator SIAK 15 orang 2. Petugas Adm di Dinas 4 orang;
6	Jaminan Pelayanan	Jaminan Pelayanan

		1. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP); 2. Adanya Kode Etik Pegawai; 3. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. Apabila Kartu Keluarga (KK) sudah jadi namun belum diambil, akan disimpan terlebih dahulu sampai pemohon mengambilnya sedangkan yang pendaftaran lewat online maka akan di kirim file dalam bentuk PDF untuk selanjutnya bisa di print sendiri oleh pemohon b. Penyediaan alat pemadam kebakaran c. Jaminan kerahasiaan data penduduk dan keabsahan dokumen
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi Kinerja Pelaksana a. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait program kegiatan dan pelayanan; b. Melalui Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan

3. JENIS PELAYANAN : KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK (KTP-EL)

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

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	PERSYARATAN	1. PEREKAMAN DAN PENERBITAN KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK (KTP-EL) BARU a. Telah berusia 17 tahun, sudah kawin,ataupernah kawin;dan b. Fotokopi KK. (Pasal 15 Perpres 96/2018) c. Penduduk mengisi F-1.02;
		2. PENERBITAN KTP-el BARU KARENA PINDAH, PERUBAHAN DATA, RUSAK DAN HILANG UNTUK WNI a. Penduduk mengisi F-1.02; b. Surat Keterangan Pindah (jika terjadi pindah datang antar Kab./Kota/Provinsi); c. KTP-el lama dan surat keterangan/bukti perubahan peristiwa kependudukan danPeristiwa Penting (jika terjadi perubahan data); d. KTP-el rusak (jika KTP-el rusak); dan e. Surat kehilangan dari kepolisian (jika permohonan karena hilang). (Pasal 15 Perpres 96/2018) f. Dinas menarik KTP-el lama (jika perubahan data). g. Dinas Memusnahkan KTP-el lama
		3. PENERBITAN KTP-el BARU UNTUK ORANG ASING (OA) a. Telah berusia 17 tahun, sudah kawin,atau pernah kawin;dan b. Fotokopi KK. c. FotokopiDokumen Perjalanan; dan d. Fotokopi kartu izin tinggal tetap.(Pasal16 Perpres96/2018) e. OA mengisi F-1.02;
		4. PENERBITAN KTP-el BARU KARENA PINDAH, PERUBAHAN DATA, RUSAK DAN HILANG UNTUK ORANG ASING (OA) a. Surat Keterangan Pindah (jika pindah datang); b. KTP-el lama dan surat keterangan/bukti perubahan Kependudukan dan Peristiwa Penting (jika perubahan data); c. KTP-el lama (jika perpanjangan KTP-el);

		d. KTP-el rusak (jika KTP-el rusak); dan e. Surat kehilangan dari kepolisian (jika KTP-el hilang). f. OA mengisi F-1.02; g. Dinas menarik KTP-el lama (jika perubahan data). h. Dinas memusnahkan KTP-el lama.
2	SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR	1. Perekaman dan Penerbitan KTP-el Baru : a. Pemohon mengajukan permohonan sesuai nomor antrian; b. Operator menerima dan memverifikasi berkas persyaratan yang diajukan oleh pemohon; c. Operator menginput dan memverifikasi data; d. Operator melakukan perekaman foto, sidik jari, iris mata, tanda tangan dan menyimpan data bagi yang berumur 16 dan 17 tahun dan menyimpan data dalam data base kependudukan e. Operator mencetak KTP el bagi penduduk yang sudah berusia 17 thn, bagi penduduk yang masih berusia 17 tahun ke bawah disimpan dan dicetak setelah memasuki usia 17 thn; f. Petugas menyerahkan KTP-el kepada penduduk 2. Penerbitan KTP-el Baru karena Pindah, Perubahan Data, Rusak dan Hilang a. Pemohon mengajukan permohonan sesuai nomor antrian; b. Operator menerima dan memverifikasi berkas persyaratan yang diajukan oleh pemohon; c. Operator menginput dan memverifikasi data; d. Operator mengajukan persetujuan cetak e. Kabid menyetujui pengajuan f. Operator melakukan personalisasi Data KTP el g. Operator mencetak KTP el h. Operator melakukan penyandingan sidik jari dan aktivasi KTP el i. Operator menyerahkan KTP el j. Pemohon menerima KTP-el
3	JANGKA WAKTU PELAYANAN	1 (satu) Jam Setelah persyaratan dinyatakan lengkap oleh petugas pelayanan dan tidak terjadi gangguan jaringan komunikasi data dan atau sarana prasarana yang dibutuhkan oleh penyelesaian dokumen
4	BIAYA/TARIF	Tidak dikenakan biaya (gratis)
5	PRODUK PELAYANAN	KTP-El
6	PENANGANAN ADUAN, SARAN DAN MASUKAN	a. Media langsung atau tatap muka oleh bidang yang menangani pelayanan; b. Kotak pengaduan; c. Aplikasi Web Online; d. Facebook e. Email: infodukcapilsbw@gmail.com f. Form Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Mekanisme penanganan pengaduan saran dan masukan dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut : a. Cek di tempat b. Koordinasi internal c. Koordinasi eksternal d. Tindak lanjut dan solusi permasalahan

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (Manufacturing)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	a. Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik; b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; c. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; d. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 ; e. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; f. Keputusan Presiden Nomor 88 Tahun 2004 tentang Pengelolaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan; g. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 tahun 2003 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring; h. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 28 Tahun 2005 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Daerah; i. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; j. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 109 Tahun 2019 Tentang Formulir Dan Buku Yang Digunakan Dalam Administrasi Kependudukan; k. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 9 Tahun 2019 Tentang Pelaksanaan Administrasi Kependudukan l. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 21 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Bupati Nomor 61 Tahun 2020 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa
2	Sarana Prasarana dan/ atau Fasilitas	Ruang pelayanan; dan Perangkat komputer dengan aplikasi SIAK.
3	Kompetensi Pelaksana	a. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi; b. Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif; c. Menguasai aturan tentang peraturan perundang- undangan yang mengatur penyelenggaraan administrasi kependudukan, Disiplin dan taat waktu pelayanan;
4	Pengawasan Internal	a. Pengawasan Internal b. Berjenjang mulai dari Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Kepala Dinas
5	Jumlah Pelaksana	Jumlah Pelaksana 1. Operator SIAK 15 orang 2. Petugas Adm di Dinas 4 orang;

6	Jaminan Pelayanan	Jaminan Pelayanan a. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP); b. Adanya Kode Etik Pegawai; c. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. Apabila KTP el sudah jadi namun belum diambil, akan disimpan terlebih dahulu sampai pemohon mengambilnya; b. Penyediaan alat pemadam kebakaran; c. Jaminan kerahasiaan data penduduk dan keabsahan dokumen
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi Kinerja Pelaksana a. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait program kegiatan dan pelayanan; b. Melalui Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan

4. JENIS PELAYANAN : PENERBITAN KARTU IDENTITAS ANAK (KIA)

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

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	PERSYARATAN	1. PENERBITAN KARTU IDENTITAS ANAK BARU UNTUK ANAK WNI a. Mengisi F-1.02. Penduduk tidak perlu menyerahkan KK dan KTP-el orang tua, karena sudah mengisi F-1.02; b. Fotocopy kelahiran dan menunjukkan kutipan akta kelahiran aslinya c. KK asli orang tua/wali; dan d. KTP-el asli kedua orang tua/wali. (Pasal 3 ayat (2) Permendagri 2/2016 untuk anak usia 0-5 tahun kurang 1 hari) e. Foto Anak berwarna ukuran 2x3 sebanyak 2 (dua) lembar untuk anak 5-17 tahun kurang 1 (satu) hari. (Pasal 3 ayat (3) Permendagri 2/2016 untuk anak usia 5 tahun-17 tahun kurang 1 hari) Catatan: 1. Masa berlaku KIA baru untuk anak kurang dari 5 tahun adalah sampai anak berusia 5 tahun 2. Masa berlaku KIA untuk anak 5 tahun adalah sampai anak berusia 17 tahun kurang satu hari. (Pasal 7 Permendagri 2/2016) Untuk pelayanan online/Daring, persyaratan yang discan/difoto untuk diunggah harus aslinya Syarat kondisi hilang/rusak dan pindah datang: a. Melampirkan surat kehilangan dari kepolisian (Untuk KIA hilang); (Pasal 4 Permendagri 2/2016) b. Melampirkan KIA Rusak (Untuk KIA rusak); (Pasal 5 Permendagri 2/2016) Melampirkan SKPLN orang tuanya (Untuk anak WNI yang baru datang dari luar negeri) SKDLN dicatatkan dalam database tidak diterbitkan; (Pasal 3 ayat (4) Permendagri 2/2016) dan c. Melampirkan SKP (Untuk penggantian karena pindah datang dalam wilayah NKRI). (Pasal 6 Permendagri 2/2016)
		2. Penerbitan KIA Baru Untuk Anak Orang Asing (OA) a. Fotokopi paspor dan ITAP; b. KK asli orang tua/wali; dan

		c. KTP-el asli kedua orang tuanya/wali. (Pasal 8 ayat (1) Permendagri 2/2016 untuk anak usia 0-5 tahun kurang 1 hari) d. Foto Anak berwarna ukuran 2 x 3 sebanyak 2 (dua) lembar untuk anak 5-17 tahun kurang 1 (satu) hari. e. (Pasal 8 ayat (3) Permendagri 2/2016 untuk anak usia 5 tahun-17 tahun kurang 1 hari) Syarat kondisi hilang/rusak dan pindah datang: a. Melampirkan surat kehilangan dari kepolisian (Untuk KIA hilang); (Pasal 10 Permendagri 2/2016) b. Melampirkan KIA Rusak (Untuk KIA rusak); (Pasal 11 Permendagri 2/2016) dan c. Melampirkan SKP (Untuk penggantian karena pindah datang). (Pasal 12 Permendagri 2/2016)
2	SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR	a. Pemohon mengajukan permohonan sesuai nomor antrian; b. Operator menerima dan memverifikasi berkas persyaratan yang diajukan oleh pemohon; c. Operator menginput dan memverifikasi data; d. Operator melakukan scan foto anak yang memohon KIA berusia dari 5 tahun sampai dengan usia 17 tahun kurang dari 1 hari; e. Operator mencetak KIA f. Operator menyerahkan KIA kepada penduduk
3	JANGKA WAKTU PELAYANAN	1 (satu) Jam Setelah persyaratan dinyatakan lengkap oleh petugas pelayanan dan tidak terjadi gangguan jaringan komunikasi data dan atau sarana prasarana yang dibutuhkan oleh penyelesaian dokumen
4	BIAYA/TARIF	Tidak dikenakan biaya (gratis)
5	PRODUK PELAYANAN	KARTU IDENTITAS ANAK (KIA)
6	PENANGANAN ADUAN, SARAN DAN MASUKAN	a. Media langsung atau tatap muka oleh bidang yang menangani pelayanan; b. Kotak pengaduan; c. Aplikasi Web Online; d. Facebook e. Email: infodukcapilsw@gmail.com f. Form Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Mekanisme penanganan pengaduan saran dan masukan dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut : 1. Cek di tempat 2. Koordinasi internal 3. Koordinasi eksternal 4. Tindak lanjut dan solusi permasalahan

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (Manufacturing)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	a. Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik; b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; c. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi

		Kependudukan yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; d. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 ; e. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; f. Keputusan Presiden Nomor 88 Tahun 2004 tentang Pengelolaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan; g. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 tahun 2003 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring; h. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 28 Tahun 2005 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Daerah; i. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; j. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 109 Tahun 2019 Tentang Formulir Dan Buku Yang Digunakan Dalam Administrasi Kependudukan; k. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 9 Tahun 2019 Tentang Pelaksanaan Administrasi Kependudukan l. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 21 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Bupati Nomor 61 Tahun 2020 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa
2	Sarana Prasarana dan/ atau Fasilitas	Ruang pelayanan; dan Perangkat komputer dengan aplikasi SIAK.
3	Kompetensi Pelaksana	1. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi; 2. Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif; 3. Menguasai aturan tentang peraturan perundang- undangan yang mengatur penyelenggaraan administrasi kependudukan, Disiplin dan taat waktu pelayanan;
4	Pengawasan Internal	Berjenjang mulai dari Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Kepala Dinas
5	Jumlah Pelaksana	Jumlah Pelaksana 1. Operator SIAK 15 orang 2. Petugas Adm di Dinas 4 orang;
6	Jaminan Pelayanan	1. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP); 2. Adanya Kode Etik Pegawai; 3. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Apabila Akta kelahiran sudah jadi namun belum diambil, akan disimpan terlebih dahulu sampai pemohon mengambilnya atau dikirim melalui PDF; 2. Penyediaan alat pemadam kebakaran; 3. Jaminan kerahasiaan data penduduk dan keabsahan dokumen
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi Kinerja Pelaksana 1. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait program kegiatan dan pelayanan; 2. Melalui Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan

		berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan
--	--	---

5. SURAT KETERANGAN PINDAH
Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	PERSYARATAN	1. Perpindahan WNI dalam 1 (satu) Kab/Kota: a. WNI mengisi F-1.03; b. WNI melampirkan foto kopi KK; c. Dalam hal penduduk menumpang KK, menyewa rumah, kontrak dan kost perlu menyerahkan surat pernyataan tidak keberatan dari pemilik rumah; d. Apabila Kepala Keluarga dan seluruh anggota keluarga pindah, maka Dinas menerbitkan KK dengan nomor KK tetap; e. Dalam hal Kepala Keluarga tidak pindah, maka Dinas menerbitkan KK dengan nomor KK tetap; f. Dalam hal Kepala Keluarga pindah namun anggota keluarga tidak pindah, maka Dinas menerbitkan KK dengan nomor KK baru; g. Dalam hal anggota keluarga yang tidak pindah dan tidak memenuhi syarat menjadi Kepala Keluarga maka ditumpangkan ke Kartu Keluarga lainnya dan diterbitkan Kartu Keluarga karena menumpang; h. Dinas menarik KTP-el dan/atau KIA bagi penduduk yang pindah dan mengganti KTP-el dan/atau KIA dengan alamat baru; i. Dinas memusnahkan KTP-el dan/atau KIA alamat lama; dan j. Dinas menerbitkan KK bagi penduduk yang pindah dengan alamat baru. Catatan: Tidak perlu diterbitkan SKPWNI Untuk pelayanan online/Daring, persyaratan yang discan/difoto untuk diunggah harus aslinya.
		2. Perpindahan WNI antar Kab/Kota (Daerah Asal): a. WNI mengisi F-1.03; b. Melampirkan fotokopi KK; c. Dinas menerbitkan KK dengan nomor KK tetap apabila Kepala Keluarga tidak pindah; d. Dinas menerbitkan KK dengan nomor KK baru apabila Kepala Keluarga pindah namun anggota keluarga tidak pindah; e. Dalam hal seluruh anggota keluarga masih berusia di bawah 17 tahun tidak pindah, maka diperlukan kepala keluarga yang telah dewasa. Solusinya adalah ada Saudara yang bersedia pindah menjadi Kepala Keluarga di dalam Keluarga ini atau anak-anak dimaksud dititipkan pada Kartu Keluarga Saudaranya yang terdekat dengan membuat surat pernyataan bersedia menjadi wali; f. Dinas menerbitkan SKPWNI bagi penduduk yang pindah; dan g. Dinas tidak menarik KTP-el dan/atau KIA penduduk yang pindah, karena KTP-el dan/atau KIA ditarik di daerah tujuan.

		Catatan: Untuk pelayanan online/Daring, persyaratan yang discan/difoto untuk diunggah harus aslinya.
		3. Pindah Datang WNI antar Kab/Kota (Daerah Tujuan): a. WNI menyerahkan SKPWNI; b. Dalam hal WNI menumpang KK, menyewa rumah, kontrak dan kost perlu menyerahkan surat pernyataan tidak keberatan dari pemilik rumah ditempat layanan tujuan; c. WNI menyerahkan KTP-el dan/atau KIA alamat lama untuk diterbitkan KTP-el dan/atau KIA dengan alamat baru; dan d. Dalam hal WNI secara faktual sudah berada di daerah tujuan dan belum mempunyai SKP maka Dinas tujuan membantu komunikasi melalui media elektronik untuk pengurusan SKP dengan Disdukcapil daerah asal dilengkapi dengan: • WNI mengisi F-1.03 • WNI melampirkan fotokopi KK • Dalam hal WNI tidak dapat melampirkan KK, maka WNI dapat mengisi F-1.03 secara lengkap dengan meminta informasi NIK dan No KK ke Dinas daerah tujuan. Dinas daerah tujuan melakukan pencarian data melalui SIAK Konsolidasi untuk mengetahui NIK dan No KK e. Dinas daerah tujuan membuat surat permohonan kepada Disdukcapil daerah asal agar melakukan penerbitan SKPWNI. Permohonan ini dengan melampirkan F-1.03. (surat permohonan sebagaimana template terlampir).
2	SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR	1. Pemohon mengajukan permohonan sesuai nomor antrian; 2. Operator menerima dan memverifikasi berkas persyaratan yang diajukan oleh pemohon; 3. Operator menginput dan memverifikasi data; 4. Operator mengajukan TTE 5. Kepala Bidang memverifikasi pengajuan dokumen akta kelahiran; 6. Kadis Menandatangani dokumen (TTE) setelah terverifikasi 7. operator mencetak dokumen; 8. Operator menyerahkan dokumen
3	JANGKA WAKTU PELAYANAN	1 (satu) Jam Setelah persyaratan dinyatakan lengkap oleh petugas pelayanan dan tidak terjadi gangguan jaringan komunikasi data dan atau sarana prasarana yang dibutuhkan oleh penyelesaian dokumen
4	BIAYA/TARIF	Tidak dikenakan biaya (gratis)
5	PRODUK PELAYANAN	SURAT KETERANGAN PINDAH
6	PENANGANAN ADUAN, SARAN DAN MASUKAN	1. Media langsung atau tatap muka oleh bidang yang menangani pelayanan; 2. Kotak pengaduan; 3. Aplikasi Web Online; 4. Facebook 5. Email: infodukcapilbw@gmail.com 6. Form Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Mekanisme penanganan pengaduan saran dan masukan dilaksanakan

		dengan tahapan sebagai berikut : - Cek di tempat - Koordinasi internal - Koordinasi eksternal - Tindak lanjut dan solusi permasalahan
--	--	---

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (Manufacturing)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	- Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik; - Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; - Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; - Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 ; - Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; - Keputusan Presiden Nomor 88 Tahun 2004 tentang Pengelolaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan; - Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 tahun 2003 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring; - Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 28 Tahun 2005 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Daerah; - Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; - Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 109 Tahun 2019 Tentang Formulir Dan Buku Yang Digunakan Dalam Administrasi Kependudukan; - Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 9 Tahun 2019 Tentang Pelaksanaan Administrasi Kependudukan - Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 21 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Bupati Nomor 61 Tahun 2020 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa
2	Sarana Prasarana dan/ atau Fasilitas	Ruang pelayanan; dan Perangkat komputer dengan aplikasi SIAK.
3	Kompetensi Pelaksana	- Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi; - Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif; - Menguasai aturan tentang peraturan perundang- undangan yang mengatur penyelenggaraan administrasi kependudukan, Disiplin dan taat waktu pelayanan;
4	Pengawasan Internal	- Pengawasan Internal - Berjenjang mulai dari Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Kepala Dinas
5	Jumlah Pelaksana	Jumlah Pelaksana - Operator SIAK 15 orang - Petugas Adm di Dinas 4 orang;

6	Jaminan Pelayanan	a. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP); b. Adanya Kode Etik Pegawai; c. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Apabila Akta kelahiran sudah jadi namun belum diambil, akan disimpan terlebih dahulu sampai pemohon mengambilnya atau dikirim melalui PDF; 2. Penyediaan alat pemadam kebakaran; 3. Jaminan kerahasiaan data penduduk dan keabsahan dokumen

6. JENIS PELAYANAN : PENERBITAN AKTA KELAHIRAN
Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	PERSYARATAN	1. PENCATATAN KELAHIRAN WNI DALAM WILAYAH NKRI a. mengisi formulir F-2.01. b. Fotokopi surat keterangan kelahiran yaitu dari rumahsakit/Puskesmas/fasilitas kesehatan/dokter/bidan atau surat keterangan kelahiran dari nakhoda kapal laut/kapten pesawat terbang, atau dari kepala desa/lurah jika lahir di rumah/tempat lain, antara lain: kebun, sawah, angkutan umum. c. Fotokopi buku nikah (muslim) / kutipan akta perkawinan (bagi non Muslim) /bukti lain yang sah; d. Fotokopi KK dimana penduduk terdaftar atau akan didaftarkan sebagai anggota keluarga; e. Berita acara dari kepolisian bagi anak yang tidak diketahui asal usulnya/keberadaan orang tuanya. f. Penduduk dapat membuat SPTJM kebenaran data kelahiran dengan mengisi F-2.03 dan 2 (dua) orang saksi, jika tidak memenuhi persyaratan sebagaimana huruf a. g. Penduduk dapat membuat SPTJM kebenaran sebagai pasangan suami istri dengan mengisi F-2.04 dan 2 (dua) orang saksi, jika tidak memenuhi persyaratan sebagaimana huruf b h. Dinas hanya mengambil foto copy surat keterangan kelahiran i. WNI tidak perlu melampirkan foto copy KTP-el saksi, karena identitas saksi sudah tercantum dalam formulir F-2.01
		2. PENCATATAN KELAHIRAN ORANG ASING (OA) a. Mengisi formulirF-2.01. b. Fotokopi surat keterangan kelahiran yaitu dari rumahsakit/Puskesmas/fasilitas kesehatan/dokter/bidan atau surat keterangan kelahiran dari nakhoda kapal laut/kapten pesawat terbang, atau dari kepala desa/lurah jika lahir di rumah/tempat lain, antara lain: kebun, sawah, angkutan umum. c. Fotocopy buku nikah (muslim) / kutipan akta perkawinan (bagi non Muslim) /bukti lain yang sah; d. Fotokopi DokumenPerjalanan; e. Fotocopy KTP-el orang tua atau kartu izin tinggal tetap atau kartu izin tinggal terbatas atau visa kunjungan; f. Fotocopy KK dimana penduduk terdaftar atau akan didaftarkan sebagai anggota keluarga; g. Orang Asing dapat membuat SPTJM kebenaran data kelahiran dengan mengisi F-2.03 dan 2 (dua) orang saksi, jika tidak memenuhi persyaratan

		sebagaimana huruf a. h. Penduduk dapat membuat SPTJM kebenaran sebagai pasangan suami istri dengan mengisi F-2.04 dan 2 (dua) orang saksi, jika tidak memenuhi persyaratan sebagaimana huruf b i. Dinas hanya mengambil foto copy surat keterangan kelahiran j. Tidak perlu melampirkan foto copy KTP-el saksi, karena identitas saksi sudah tercantum dalam formulir F-2.01
		3. PENCATATAN LAHIR MATI a. Foto copy surat keterangan lahir mati, yaitu dari rumah sakit/Puskesmas/ fasilitas kesehatan / dokter / bidan, surat keterangan lahir mati dari nakhoda kapal laut / kapten pesawat terbang, atau dari kepala desa/lurah jika lahir mati di rumah/tempat lain, antara lain : kebun, sawah, angkutan umum; atau b. Pernyataan dari orang tua kandung atau wali bagi yang tidak memiliki surat keterangan lahir mati; c. Fotokopi KK orang tua. d. mengisi formulir F-2.01. e. Dinas hanya mengambil foto copy surat keterangan kelahiran f. WNI tidak perlu melampirkan foto copy KTP-el saksi, karena identitas saksi sudah tercantum dalam formulir F-2.01
2	SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR	1. Pemohon mengajukan permohonan sesuai nomor antrian; 2. Operator menerima dan memverifikasi berkas persyaratan yang diajukan oleh pemohon; 3. Operator menginput dan memverifikasi data; 4. Operator mengajukan TTE 5. Kepala Bidang memverifikasi pengajuan dokumen akta kelahiran; 6. Kadis Menandatangani dokumen setelah terverifikasi 7. operator mencetak dokumen akta kelahiran; 8. Operator menyerahkan dokumen akta kelahiran
3	JANGKA WAKTU PELAYANAN	1 (satu) Jam Setelah persyaratan dinyatakan lengkap oleh petugas pelayanan dan tidak terjadi gangguan jaringan komunikasi data dan atau sarana prasarana yang dibutuhkan oleh penyelesaian dokumen
4	BIAYA/TARIF	Tidak dikenakan biaya (gratis)
5	PRODUK PELAYANAN	AKTA KELAHIRAN
6	PENANGANAN ADUAN, SARAN DAN MASUKAN	a. Media langsung atau tatap muka oleh bidang yang menangani pelayanan; b. Kotak pengaduan; c. Aplikasi Web Online; d. Facebook e. Email: infodukcapilsw@gmail.com f. Form Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Mekanisme penanganan pengaduan saran dan masukan dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut : 1. Cek di tempat 2. Koordinasi internal 3. Koordinasi eksternal 4. Tindak lanjut dan solusi permasalahan

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (Manufacturing)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	a. Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan

		Transaksi Elektronik; b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; c. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; d. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 ; e. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; f. Keputusan Presiden Nomor 88 Tahun 2004 tentang Pengelolaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan; g. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 tahun 2003 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring; h. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 28 Tahun 2005 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Daerah; i. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; j. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 109 Tahun 2019 Tentang Formulir Dan Buku Yang Digunakan Dalam Administrasi Kependudukan; k. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 9 Tahun 2019 Tentang Pelaksanaan Administrasi Kependudukan l. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 21 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Bupati Nomor 61 Tahun 2020 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa
2	Sarana Prasarana dan/ atau Fasilitas	Ruang pelayanan; dan Perangkat komputer dengan aplikasi SIAK.
3	Kompetensi Pelaksana	1. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi; 2. Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif; 3. Menguasai aturan tentang peraturan perundang- undangan yang mengatur penyelenggaraan administrasi kependudukan, Disiplin dan taat waktu pelayanan;
4	Pengawasan Internal	Berjenjang mulai dari Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Kepala Dinas
5	Jumlah Pelaksana	1. Operator SIAK 15 orang 2. Petugas Adm di Dinas 4 orang;
6	Jaminan Pelayanan	1. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP); 2. Adanya Kode Etik Pegawai; 3. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Apabila Akta kelahiran sudah jadi namun belum diambil, akan disimpan terlebih dahulu sampai pemohon mengambilnya atau dikirim melalui PDF; 2. Penyediaan alat pemadam kebakaran; 3. Jaminan kerahasiaan data penduduk dan keabsahan dokumen
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait program kegiatan dan pelayanan;

		2. Melalui Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan
--	--	---

7. JENIS PELAYANAN : PENCATATAN KEMATIAN DALAM WILAYAH NKRI
Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	PERSYARATAN	1. PENCATATAN KEMATIAN DALAM WILAYAH NKRI a. WNI mengisi F-2.01. b. OA mengisi formulir F-2.01. c. Untuk pelayanan secara offline/tatap muka, persyaratan surat kematian yang diserahkan berupa fotokopi bukan asli (asli hanya diperlihatkan). d. Dinas tidak menarik surat kematian asli. e. WNI melampirkan fotokopi KK untuk verifikasi data yang tercantum dalam formulir F-2.01. f. Untuk pelayanan online/Daring, persyaratan yang discan / difoto untuk diunggah harus aslinya. g. WNI dan OA tidak perlu melampirkan fotokopi KTP-el saksi, karena identitasnya sudah tercantum dalam formulir F-2.01. h. OA menyerahkan fotokopi Dokumen Perjalanan atau fotocopy ITAS/SKTT atau fotokopi ITAP/KTP-el. i. WNI bukan penduduk menyerahkan fotocopy dokumen perjalanan RI yang meninggal dunia. j. Pencatatan Kematian dilaporkan tidak hanya oleh anak atau ahli waris tetapi dapat juga dilaporkan oleh keluarga lainnya, termasuk ketua RT. k. Dalam hal subjek akta tidak tercantum dalam KK dan data base kependudukan, kutipan akta kematian diterbitkan tanpa NIK.
2	SISTEM MEKANISME DAN PROSEDUR	1. Pemohon mengajukan permohonan sesuai nomor antrian; 2. Operator menerima dan memverifikasi berkas persyaratan yang diajukan oleh pemohon; 3. Operator menginput dan memverifikasi data; 4. Operator mengajukan TTE 5. Kepala Bidang memverifikasi pengajuan dokumen akta kelahiran; 6. Kadis Menandatangani dokumen setelah dokumen terverifikasi 7. Operator mencetak dokumen akta kematian; 8. Operator menyerahkan dokumen akta kematian
3	JANGKA WAKTU PELAYANAN	1 (satu) Jam Setelah persyaratan dinyatakan lengkap oleh petugas pelayanan dan tidak terjadi gangguan jaringan komunikasi data dan atau sarana prasarana yang dibutuhkan oleh penyelesaian dokumen
4	BIAYA/TARIF	Tidak dikenakan biaya (gratis)
5	PRODUK PELAYANAN	AKTA KEMATIAN
6	PENANGANAN ADUAN, SARAN DAN MASUKAN	a. Media langsung atau tatap muka oleh bidang yang menangani pelayanan; b. Kotak pengaduan; c. Aplikasi Web Online; d. Facebook e. Email: infodukcapilsw@gmail.com f. Form Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Mekanisme penanganan pengaduan saran dan masukan dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut : a. Cek di tempat

		b. Koordinasi internal c. Koordinasi eksternal d. Tindak lanjut dan solusi permasalahan
--	--	---

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (Manufacturing)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	a. Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik; b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; c. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; d. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 ; e. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; f. Keputusan Presiden Nomor 88 Tahun 2004 tentang Pengelolaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan; g. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 tahun 2003 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring; h. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 28 Tahun 2005 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Daerah; i. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; j. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 109 Tahun 2019 Tentang Formulir Dan Buku Yang Digunakan Dalam Administrasi Kependudukan; k. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 9 Tahun 2019 Tentang Pelaksanaan Administrasi Kependudukan l. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 21 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Bupati Nomor 61 Tahun 2020 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa
2	Sarana Prasarana dan/ atau Fasilitas	Ruang pelayanan; dan Perangkat komputer dengan aplikasi SIAK.
3	Kompetensi Pelaksana	1. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi; 2. Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif; 3. Menguasai aturan tentang peraturan perundang- undangan yang mengatur penyelenggaraan administrasi kependudukan, Disiplin dan taat waktu pelayanan;
4	Pengawasan Internal	1. Pengawasan Internal 2. Berjenjang mulai dari Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Kepala Dinas
5	Jumlah Pelaksana	Jumlah Pelaksana 1. Operator SIAK 15 orang 2. Petugas Adm 4 orang;
6	Jaminan Pelayanan	1. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP);

		2. Adanya Kode Etik Pegawai; 3. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Apabila Akta kematian sudah jadi namun belum diambil, akan disimpan terlebih dahulu sampai pemohon mengambilnya atau dikirim melalui PDF; 2. Penyediaan alat pemadam kebakaran; 3. Jaminan kerahasiaan data penduduk dan keabsahan dokumen
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait program kegiatan dan pelayanan; 2. Melalui Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan

8. JENIS PELAYANAN : PENCATATAN PERKAWINAN

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

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	PERSYARATAN	1. PENCATATAN PERKAWINAN DALAM WILAYAH NKRI a) Fotokopi surat keterangan telah terjadinya perkawinan dari pemuka agama atau penghayat kepercayaan terhadap TuhanYang Maha Esa; b) pas foto berwarna suami dan istri; c) KTP-el Asli; d) KK Asli; e) bagi janda atau duda karena cerai mati melampirkan fotokopi akta kematian pasangannya; atau f) Bagi janda atau duda karena cerai hidup melampirkan fotocopy akta perceraian. PENJELASAN : 1. WNI mengisi formulir F-2.01 2. Untuk pelayanan secara offline/tatap muka, persyaratan surat keterangan perkawinan yang diserahkan berupa fotokopi bukan asli (asli hanya diperlihatkan) 3. Dinas tidak menarik surat keterangan perkawinan asli. 4. WNI melampirkan KK Asli untuk verifikasi data yang tercantum dalam formulir F-2.01 serta untuk dilakukan perubahan data (status kawin) 5. Untuk pelayanan online/Daring, persyaratan yang discan/ difoto untuk diunggah harus aslinya. 6. WNI tidak perlu melampirkan fotokopi KTP-el 2 Saksi karena identitasnya sudah tercantum dalam formulir F-2.01. 7. Ukuran Pasfoto 4x6 suami dan istri sebanyak 1 lembar. 8. Dinas menerbitkan kutipan akta perkawinan, KTP-el dengan status Kawin dan KK yang sudah dimutakhirkan datanya. 9. Dinas memusnahkan KTP-el asli yang lama. 10. Apabila hasil verifikasi menunjukan bahwa perkawinan berlangsung sebelum berusia 19 tahun, Dinas meminta fotokopi Penetapan Pengadilan tentang Dispensasi Perkawinan. 11. Apabila hasil verifikasi menunjukan bahwa suami melangsungkan perkawinan kedua dst, 12. Dinas meminta fotokopi Penetapan Pengadilan tentang Izin Perkawinan dari istri sah 13. Dalam hal salah satu atau kedua suami istri meninggal dunia sebelum

		pencatatan perkawinan, pencatatan perkawinan dilaksanakan dengan memenuhi persyaratan berupa Surat Pernyataan Tanggung Jawab Mutlak Kebenaran Data sebagai Pasangan Suami Istri (Permendagri 108/2019 Pasal 50 ayat 2). 14. Dalam hal pencatatan perkawinan bagi pasangan suami dan istri yang dalam KK status cerai hidup belum tercatat, dapat dilaksanakan dengan Surat Pernyataan Tanggung Jawab Mutlak Perceraian Belum Tercatat (Permendagri 108/2019 Pasal 50 ayat 4). 15. Dalam hal pencatatan perkawinan Penghayat Kepercayaan terhadap Tuhan Yang Maha Esa, Surat keterangan telah terjadinya perkawinan dari pemuka penghayat kepercayaan terhadap Tuhan Yang Maha Esa dari organisasi yang terdaftar pada kementerian yang bidang tugasnya secara teknis membina organisasi penghayat kepercayaan terhadap Tuhan Yang Maha Esa (Pasal 39 PP 40/2019).
		2. PENCATATAN PERKAWINAN ORANG ASING (OA) DI WILAYAH NKRI a) Fotokopi surat keterangan telah terjadinya perkawinan dari pemuka b) agama atau penghayat kepercayaan terhadap Tuhan Yang Maha Esa; c) Pas foto berwarna suami dan istri; d) Fotokopi dokumen Perjalanan; e) Fotokopi surat keterangan tempat tinggal bagi pemegang izin tinggal terbatas; f) KTP-el Asli; g) KK Asli; dan h) Fotokopi izin perkawinan dari negara atau perwakilan negaranya. PENJELASAN : a. OA mengisi formulir F-2.01 b. Untuk pelayanan secara offline/tatap muka, persyaratan surat keterangan perkawinan yang diserahkan berupa fotokopi bukan asli (asli hanya diperlihatkan) c. Dinas tidak menarik surat keterangan perkawinan asli. d. Untuk pelayanan online/Daring, persyaratan yang discan/ difoto untuk diunggah harus aslinya. e. Tidak perlu melampirkan fotokopi KTP-el 2 Saksi karena identitasnya sudah tercantum dalam formulir F-2.01 f. Ukuran Pas foto 4x6 suami dan istri sebanyak 1 lembar g. Dinas memusnahkan KTP-el asli yang lama. h. OA menyerahkan fotokopi Dokumen Perjalanan atau fotokopi ITAS/SKTT atau fotokopi ITAP/KK. i. Dinas menerbitkan Kutipan Akta Perkawinan, KTP-el dengan status Kawin dan KK yang sudah dimutakhirkan datanya.
2	SISTEM MEKANISME DAN PROSEDUR	1. Pemohon mengajukan permohonan sesuai nomor antrian; 2. Operator menerima dan memverifikasi berkas persyaratan yang diajukan oleh pemohon; 3. Operator menginput dan memverifikasi data; 4. Operator mengajukan TTE 5. Kepala Bidang memverifikasi pengajuan dokumen akta kelahiran; 6. Kadis Menandatangani dokumen setelah dokumen terverifikasi 7. Operator mencetak dokumen akta Perkawinan; 8. Operator menyerahkan dokumen akta Perkawinan
3	JANGKA WAKTU	1 (satu) Jam

	PELAYANAN	Setelah persyaratan dinyatakan lengkap oleh petugas pelayanan dan tidak terjadi gangguan jaringan komunikasi data dan atau sarana prasarana yang dibutuhkan oleh penyelesaian dokumen
4	BIAYA/TARIF	Tidak dikenakan biaya (gratis)
5	PRODUK PELAYANAN	AKTA PERKAWINAN
6	PENANGANAN ADUAN, SARAN DAN MASUKAN	- Media langsung atau tatap muka oleh bidang yang menangani pelayanan; - Kotak pengaduan; - Aplikasi Web Online; - Facebook - Email: infodukcapilsw@gmail.com - Form Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Mekanisme penanganan pengaduan saran dan masukan dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut : - Cek di tempat - Koordinasi internal - Koordinasi eksternal - Tindak lanjut dan solusi permasalahan

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (Manufacturing)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	- Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik; - Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; - Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; - Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 ; - Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; - Keputusan Presiden Nomor 88 Tahun 2004 tentang Pengelolaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan; - Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 tahun 2003 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring; - Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 28 Tahun 2005 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Daerah; - Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; - Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 109 Tahun 2019 Tentang Formulir Dan Buku Yang Digunakan Dalam Administrasi Kependudukan; - Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 9 Tahun 2019 Tentang Pelaksanaan Administrasi Kependudukan - Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 21 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Bupati Nomor 61 Tahun 2020 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa

2	Sarana Prasarana dan/ atau Fasilitas	Ruang pelayanan; dan Perangkat komputer dengan aplikasi SIAK.
3	Kompetensi Pelaksana	1. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi; 2. Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif; 3. Menguasai aturan tentang peraturan perundang- undangan yang mengatur penyelenggaraan administrasi kependudukan, Disiplin dan taat waktu pelayanan;
4	Pengawasan Internal	Berjenjang mulai dari Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Kepala Dinas
5	Jumlah Pelaksana	Jumlah Pelaksana 1. Operator SIAK 15 orang 2. Petugas Adm 4 orang;
6	Jaminan Pelayanan	1. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP); 2. Adanya Kode Etik Pegawai; 3. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Apabila Akta perkawinan sudah jadi namun belum diambil, akan disimpan terlebih dahulu sampai pemohon mengambilnya atau dikirim melalui PDF; 2. Penyediaan alat pemadam kebakaran; 3. Jaminan kerahasiaan data penduduk dan keabsahan dokumen
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait program kegiatan dan pelayanan; 2. Melalui Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan

9. JENIS PELAYANAN : PENCATATAN PEMBATALAN PERKAWINAN

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

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	PERSYARATAN	a) Fotokopi salinan putusan pengadilan yang berkekuatan hukum tetap; b) Fotokopi kutipan akta perkawinan; c) KTP-el Asli; dan d) KK Asli. PENJELASAN : a. WNI mengisi formulir F-2.01. b. Untuk pelayanan secara offline/tatap muka, persyaratan salinan putusan pengadilan yang berkekuatan hukum tetap yang diserahkan berupa fotokopi bukan asli (asli hanya diperlihatkan) c. Dinas tidak menarik salinan putusan asli d. WNI melampirkan KK Asli untuk verifikasi data yang tercantum dalam formulir F-2.01 serta untuk dilakukan perubahan data (status perkawinan kembalike sebelumnya) e. Untuk pelayanan online/Daring, persyaratan yang discan/ difoto untuk diunggah harus aslinya f. Tidak perlu melampirkan fotokopi KTP-el 2 Saksikarena identitasnya sudah tercantum dalam formulir F-2.01 g. Dinas menarik kutipan akta perkawinan asli, KK Asli dan KTP-el Asli yang lama. h. Dinas memusnahkan KTP-el asli yang lama. i. Dinas menerbitkan surat keterangan pembatalan perkawinan, KTP-el dan KK baru

		dengan status perkawinan yang sudah dimutakhirkan datanya
2	SISTEM MEKANISME DAN PROSEDUR	1. Pemohon mengajukan permohonan sesuai nomor antrian; 2. Operator menerima dan memverifikasi berkas persyaratan yang diajukan oleh pemohon; 3. Operator menginput dan memverifikasi data; 4. Operator mengajukan TTE 5. Kepala Bidang memverifikasi pengajuan dokumen akta kelahiran; 6. Kadis Menandatangani dokumen setelah dokumen terverifikasi 7. Operator mencetak dokumen akta kematian; 8. Operator menyerahkan dokumen pencatatan pembatalan perkawinan
3	JANGKA WAKTU PELAYANAN	1 (satu) Jam Setelah persyaratan dinyatakan lengkap oleh petugas pelayanan dan tidak terjadi gangguan jaringan komunikasi data dan atau sarana prasarana yang dibutuhkan oleh penyelesaian dokumen
4	BIAYA/TARIF	Tidak dikenakan biaya (gratis)
5	PRODUK PELAYANAN	PENCATATAN PEMBATALAN PERKAWINAN
6	PENANGANAN ADUAN, SARAN DAN MASUKAN	a. Media langsung atau tatap muka oleh bidang yang menangani pelayanan; b. Kotak pengaduan; c. Aplikasi Web Online; d. Facebook e. Email: infodukcapilsbw@gmail.com f. Form Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Mekanisme penanganan pengaduan saran dan masukan dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut : 1. Cek di tempat 2. Koordinasi internal 3. Koordinasi eksternal 4. Tindak lanjut dan solusi permasalahan

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (Manufacturing)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	a. Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik; b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; c. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; d. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 ; e. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; f. Keputusan Presiden Nomor 88 Tahun 2004 tentang Pengelolaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan; g. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 tahun 2003 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring; h. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 28 Tahun 2005 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Daerah; i. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019

		Tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; j. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 109 Tahun 2019 Tentang Formulir Dan Buku Yang Digunakan Dalam Administrasi Kependudukan; k. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 9 Tahun 2019 Tentang Pelaksanaan Administrasi Kependudukan l. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 21 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Bupati Nomor 61 Tahun 2020 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa
2	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas	Ruang pelayanan; dan Perangkat komputer dengan aplikasi SIAK.
3	Kompetensi Pelaksana	1. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi; 2. Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif; 3. Menguasai aturan tentang peraturan perundang- undangan yang mengatur penyelenggaraan administrasi kependudukan, Disiplin dan taat waktu pelayanan;
4	Pengawasan Internal	Berjenjang mulai dari Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Kepala Dinas
5	Jumlah Pelaksana	Jumlah Pelaksana 1. Operator SIAK 15 orang 2. Petugas Adm 4 orang;
6	Jaminan Pelayanan	1. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP); 2. Adanya Kode Etik Pegawai; 3. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Apabila dokuimen sudah jadi namun belum diambil, akan disimpan terlebih dahulu sampai pemohon mengambilnya atau dikirim melalui PDF; 2. Penyediaan alat pemadam kebakaran; 3. Jaminan kerahasiaan data penduduk dan keabsahan dokumen
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait program kegiatan dan pelayanan; 2. Melalui Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan

10.
JENIS PELAYANAN :
PENCATATAN PERCERAIAN

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

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	PERSYARATAN	a) Fotokopi Salinan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap; b) Kutipan akta perkawinan asli; c) KTP-el Asli; dan d) KK Asli. PENJELASAN : a. WNI mengisi formulir F-2.01 b. Untuk pelayanan secara offline/tatap muka, persyaratan salinan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap yang diserahkan berupa fotokopi

		bukan asli (asli hanya diperlihatkan) c. Dinas tidak menarik salinan putusan asli d. WNI melampirkan KK Asli untuk verifikasi data yang tercantum dalam formulir F-2.01 serta untuk dilakukan perubahan data (status perkawinan menjadi Cerai Hidup). e. Untuk pelayanan online/Daring, persyaratan yang discan/ difoto untuk diunggah harus aslinya f. Tidak perlu melampirkan fotokopi KTP-el 2 Saksi karena identitas saksi sudah tercantum dalam formulir F-2.01 g. Dinas menarik kutipan akta perkawinan asli, KK Asli dan KTP-el Asli yang lama. h. Dinas memusnahkan KTP-el asli yang lama. i. Dalam hal pemohon tidak dapat menyerahkan kutipan akta perkawinan atau bukti pencatatan perkawinan, pemohon membuat surat pernyataan (SPTJM) yang menyatakan kutipan akta perkawinan tidak dimiliki dengan alasan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. j. Dinas menerbitkan Kutipan Akta Perceraian, KTP-el dan KK baru dengan status perkawinan yang sudah dimutakhirkan datanya
2	SISTEM MEKANISME DAN PROSEDUR	1. Pemohon mengajukan permohonan sesuai nomor antrian; 2. Operator menerima dan memverifikasi berkas persyaratan yang diajukan oleh pemohon; 3. Operator menginput dan memverifikasi data; 4. Operator mengajukan TTE 5. Kepala Bidang memverifikasi pengajuan dokumen akta kelahiran; 6. Kadis Menandatangani dokumen setelah dokumen terverifikasi 7. Operator mencetak dokumen Pencatatan Perceraian; 8. Operator menyerahkan dokumen Pencatatan Perceraian
3	JANGKA WAKTU PELAYANAN	1 (satu) Jam Setelah persyaratan dinyatakan lengkap oleh petugas pelayanan dan tidak terjadi gangguan jaringan komunikasi data dan atau sarana prasarana yang dibutuhkan oleh penyelesaian dokumen
4	BIAYA/TARIF	Tidak dikenakan biaya (gratis)
5	PRODUK PELAYANAN	KUTIPAN AKTA PERCERAIAN
6	PENANGANAN ADUAN, SARAN DAN MASUKAN	a. Media langsung atau tatap muka oleh bidang yang menangani pelayanan; b. Kotak pengaduan; c. Aplikasi Web Online; d. Facebook e. Email: infodukcapilsbw@gmail.com f. Form Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Mekanisme penanganan pengaduan saran dan masukan dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut : 1. Cek di tempat 2. Koordinasi internal 3. Koordinasi eksternal 4. Tindak lanjut dan solusi permasalahan

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (Manufacturing)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	a. Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik; b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; c. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang

		Administrasi Kependudukan; d. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 ; e. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; f. Keputusan Presiden Nomor 88 Tahun 2004 tentang Pengelolaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan; g. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 tahun 2003 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring; h. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 28 Tahun 2005 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Daerah; i. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; j. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 109 Tahun 2019 Tentang Formulir Dan Buku Yang Digunakan Dalam Administrasi Kependudukan; k. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 9 Tahun 2019 Tentang Pelaksanaan Administrasi Kependudukan l. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 21 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Bupati Nomor 61 Tahun 2020 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa
2	Sarana Prasarana dan/ atau Fasilitas	Ruang pelayanan; dan Perangkat komputer dengan aplikasi SIAK.
3	Kompetensi Pelaksana	1. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi; 2. Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif; 3. Menguasai aturan tentang peraturan perundang- undangan yang mengatur penyelenggaraan administrasi kependudukan, Disiplin dan taat waktu pelayanan;
4	Pengawasan Internal	Berjenjang mulai dari Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Kepala Dinas
5	Jumlah Pelaksana	Jumlah Pelaksana 1. Operator SIAK 15 orang 2. Petugas Adm 4 orang;
6	Jaminan Pelayanan	1. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP); 2. Adanya Kode Etik Pegawai; 3. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Apabila dokumen sudah jadi namun belum diambil, akan disimpan terlebih dahulu sampai pemohon mengambilnya atau dikirim melalui PDF; 2. Penyediaan alat pemadam kebakaran; 3. Jaminan kerahasiaan data penduduk dan keabsahan dokumen
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait program kegiatan dan pelayanan; 2. Melalui Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan

11. JENIS PELAYANAN : PENCATATAN PEMBATALAN PERCERAIAN

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

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	PERSYARATAN	a) Fotokopi salinan putusan pengadilan yang mempunyai kekuatan hukum tetap; b) Kutipan akta perceraian asli; c) KTP-el Asli; dan d) KK Asli. PENJELASAN : a. WNI mengisi F-2.01 b. Untuk pelayanan secara offline/tatap muka, persyaratan salinan putusan pengadilan yang mempunyai kekuatan hukum tetap yang diserahkan berupa fotokopi bukan asli (asli hanya diperlihatkan) c. Dinas tidak menarik salinan putusan asli. d. WNI melampirkan KK Asli untuk verifikasi data yang tercantum dalam formulir F-2.01 serta untuk dilakukan perubahan data (status kawin kembali menjadi Kawin). e. Untuk pelayanan online/Daring, persyaratan yang discan/ difoto untuk diunggah harus aslinya. f. Tidak perlu melampirkan fotokopi KTP-el2 Saksi karena identitasnya sudah tercantum dalam formulir F-2.01. g. Dinas menarik kutipan akta perceraian asli, KK Asli dan KTP-el Asli yang lama. h. Dinas memusnahkan KTP-el asli yang lama. i. Dinas menerbitkan surat keterangan pembatalan perceraian, kutipan akta perkawinan kedua, KTP-el dan KK baru dengan status perkawinan yang sudah dimutakhirkan datanya
2	SISTEM MEKANISME DAN PROSEDUR	1. Pemohon mengajukan permohonan sesuai nomor antrian; 2. Operator menerima dan memverifikasi berkas persyaratan yang diajukan oleh pemohon; 3. Operator menginput dan memverifikasi data; 4. Operator mengajukan TTE 5. Kepala Bidang memverifikasi pengajuan dokumen akta kelahiran; 6. Kadis Menandatangani dokumen setelah dokumen terverifikasi 7. Operator mencetak dokumen Pencatatan Pembatalan Perceraian; 8. Operator menyerahkan dokumen Pencatatan Pembatalan Perceraian
3	JANGKA WAKTU PELAYANAN	1 (satu) Jam Setelah persyaratan dinyatakan lengkap oleh petugas pelayanan dan tidak terjadi gangguan jaringan komunikasi data dan atau sarana prasarana yang dibutuhkan oleh penyelesaian dokumen
4	BIAYA/TARIF	Tidak dikenakan biaya (gratis)
5	PRODUK PELAYANAN	PENCATATAN PEMBATALAN PERCERAIAN
6	PENANGANAN ADUAN, SARAN DAN MASUKAN	a. Media langsung atau tatap muka oleh bidang yang menangani pelayanan; b. Kotak pengaduan; c. Aplikasi Web Online; d. Facebook e. Email: infodukcapilsbw@gmail.com f. Form Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Mekanisme penanganan pengaduan saran dan masukan dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut : 1. Cek di tempat

		2. Koordinasi internal 3. Koordinasi eksternal 4. Tindak lanjut dan solusi permasalahan
--	--	---

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (Manufacturing)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	a. Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik; b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; c. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; d. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 ; e. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; f. Keputusan Presiden Nomor 88 Tahun 2004 tentang Pengelolaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan; g. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 tahun 2003 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring; h. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 28 Tahun 2005 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Daerah; i. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; j. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 109 Tahun 2019 Tentang Formulir Dan Buku Yang Digunakan Dalam Administrasi Kependudukan; k. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 9 Tahun 2019 Tentang Pelaksanaan Administrasi Kependudukan l. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 21 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Bupati Nomor 61 Tahun 2020 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa
2	Sarana Prasarana dan/ atau Fasilitas	Ruang pelayanan; dan Perangkat komputer dengan aplikasi SIAK.
3	Kompetensi Pelaksana	1. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi; 2. Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif; 3. Menguasai aturan tentang peraturan perundang- undangan yang mengatur penyelenggaraan administrasi kependudukan, Disiplin dan taat waktu pelayanan;
4	Pengawasan Internal	Berjenjang mulai dari Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Kepala Dinas
5	Jumlah Pelaksana	Jumlah Pelaksana 1. Operator SIAK 15 orang 2. Petugas Adm 4 orang;
6	Jaminan Pelayanan	1. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP); 2. Adanya Kode Etik Pegawai; 3. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.
7	Jaminan	1. Apabila dokumen sudah jadi namun belum diambil, akan disimpan terlebih

	Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	dahulu sampai pemohon mengambilnya atau dikirim melalui PDF; 2. Penyediaan alat pemadam kebakaran; 3. Jaminan kerahasiaan data penduduk dan keabsahan dokumen
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait program kegiatan dan pelayanan; 2. Melalui Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan

12. JENIS PELAYANAN : PENCATATAN PENGANGKATAN ANAK
Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	PERSYARATAN	1. PENCATATAN PENGANGKATAN ANAK DALAM WILAYAH NKRI a. fotokopisalinan penetapan pengadilan; b. kutipan akta kelahiran anak; c. fotokopi KK orang tua angkat; dan d. fotokopi Dokumen Perjalanan bagi orang tuaangkat OA. PENJELASAN : a) WNI/OA mengisi formulir F-2.01. b) Fotokopi KK diperlukan untukverifikasidata yang tercantum dalam formulir F-2.01. c) Dinas tidak menarik salinan penetapan pengadilan asli d) Tidak perlu KTP-el saksi, ayah kandung, ibu kandung dan orang tua angkat,karenaidentitasnya sudah tercantum dalam formulir F-2.01. e) Dinas membuatcatatan pinggir pengangkatan anak pada register aktakelahiran dankutipan akta kelahiran.
2	SISTEM MEKANISME DAN PROSEDUR	1. Pemohon mengajukan permohonan sesuai nomor antrian; 2. Operator menerima dan memverifikasi berkas persyaratan yang diajukan oleh pemohon; 3. Operator menginput dan memverifikasi data; 4. Operator mengajukan TTE 5. Kepala Bidang memverifikasi pengajuan dokumen akta kelahiran; 6. Kadis Menandatangani dokumen setelah dokumen terverifikasi 7. Operator mencetak dokumen Pencatatan Pengangkatan anak; 8. Operator menyerahkan dokumen Pencatatan Pengangkatan anak
3	JANGKA WAKTU PELAYANAN	1 (satu) Jam Setelah persyaratan dinyatakan lengkap oleh petugas pelayanan dan tidak terjadi gangguan jaringan komunikasi data dan atau sarana prasarana yang dibutuhkan oleh penyelesaian dokumen
4	BIAYA/TARIF	Tidak dikenakan biaya (gratis)
5	PRODUK PELAYANAN	PENCATATAN PENGANGKATAN ANAK
6	PENANGANAN ADUAN, SARAN DAN MASUKAN	a. Media langsung atau tatap muka oleh bidang yang menangani pelayanan; b. Kotak pengaduan; c. Aplikasi Web Online; d. Facebook e. Email: infodukcapilsbw@gmail.com f. Form Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Mekanisme penanganan pengaduan saran dan masukan dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut : 1. Cek di tempat

		2. Koordinasi internal 3. Koordinasi eksternal 4. Tindak lanjut dan solusi permasalahan
--	--	---

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (Manufacturing)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	a. Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik; b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; c. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; d. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 ; e. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; f. Keputusan Presiden Nomor 88 Tahun 2004 tentang Pengelolaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan; g. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 tahun 2003 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring; h. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 28 Tahun 2005 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Daerah; i. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; j. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 109 Tahun 2019 Tentang Formulir Dan Buku Yang Digunakan Dalam Administrasi Kependudukan; k. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 9 Tahun 2019 Tentang Pelaksanaan Administrasi Kependudukan l. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 21 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Bupati Nomor 61 Tahun 2020 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa
2	Sarana Prasarana dan/ atau Fasilitas	Ruang pelayanan; dan Perangkat komputer dengan aplikasi SIAK.
3	Kompetensi Pelaksana	1. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi; 2. Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif; 3. Menguasai aturan tentang peraturan perundang- undangan yang mengatur penyelenggaraan administrasi kependudukan, Disiplin dan taat waktu pelayanan;
4	Pengawasan Internal	Berjenjang mulai dari Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Kepala Dinas
5	Jumlah Pelaksana	Jumlah Pelaksana 1. Operator SIAK 15 orang 2. Petugas Adm 4 orang;
6	Jaminan Pelayanan	1. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP); 2. Adanya Kode Etik Pegawai; 3. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.
7	Jaminan	1. Apabila dokumen sudah jadi namun belum diambil, akan disimpan terlebih

	Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	dahulu sampai pemohon mengambilnya atau dikirim melalui PDF; 2. Penyediaan alat pemadam kebakaran; 3. Jaminan kerahasiaan data penduduk dan keabsahan dokumen
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait program kegiatan dan pelayanan; 2. Melalui Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan

13. JENIS PELAYANAN : PENCATATAN PENGAKUAN ANAK
Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	PERSYARATAN	1. Pencatatan Pengakuan Anak a) Asli surat pernyataan pengakuan anak dari ayah biologis yang disetujui oleh ibu kandung atau fotokopi penetapan pengadilan mengenai pengakuan anak jika ibu kandung OA; b) fotokopi surat keterangan telah terjadinya perkawinan dari pemuka agama atau penghayat kepercayaan terhadap Tuhan YME; c) kutipan akta kelahiran anak; d) fotokopi KK ayah atau ibu; e) fotokopi Dokumen Perjalanan bagi ibukandung OA PENJELASAN : 1. WNI/OA mengisi formulir F-2.01. 2. Persyaratan surat keterangan telah terjadinya perkawinan dari pemuka agama atau penghayat kepercayaan terhadap Tuhan YME berupa fotokopi (aslinya diperlihatkan). 3. Dinas Dukcapil tidak menarik surat keterangan telah terjadinya perkawinan dari pemuka agama atau penghayat kepercayaan terhadap Tuhan YME. 4. Fotokopi KK diperlukan untuk verifikasi data yang tercantum dalam formulir F-2.01. 5. Tidak perlu KTP-el saksi, ayah kandung dan ibu kandung karena identitasnya sudah tercantum dalam formulir F-2.01 6. Dinas menerbitkan register akta pengakuan anak dan kutipan akta pengakuan anak serta membuat catatan pinggir pengakuan anak pada register akta kelahiran dan kutipan akta kelahiran.
		2. Pencatatan Pengakuan anak yang dilahirkan di luar perkawinan yang sah menurut hukum/kepercayaan terhadap Tuhan Yang Maha Esadi wilayah NKRI 1) Fotokopi salinan penetapan pengadilan; 2) kutipan akta kelahiran; 3) fotokopi KK. PENJELASAN : a. WNI/OA mengisi formulir F-2.01. b. Fotokopi KK diperlukan untuk verifikasi data yang tercantum dalam formulir F-2.01. c. Dinas tidak menarik salinan penetapan pengadilan asli. d. Tidak perlu KTP-el saksi, ayah kandung dan ibu kandung karena identitasnya sudah tercantum dalam formulir F-2.01. e. Dinas membuat catatan pinggir pengakuan anak pada register akta kelahiran dan kutipan akta kelahiran.

2	SISTEM MEKANISME DAN PROSEDUR	1. Pemohon mengajukan permohonan sesuai nomor antrian; 2. Operator menerima dan memverifikasi berkas persyaratan yang diajukan oleh pemohon; 3. Operator menginput dan memverifikasi data; 4. Operator mengajukan TTE 5. Kepala Bidang memverifikasi pengajuan dokumen akta kelahiran; 6. Kadis Menandatangani dokumen setelah dokumen terverifikasi 7. Operator mencetak dokumen Pencatatan Pengakuan anak; 8. Operator menyerahkan dokumen Pencatatan Pengakuan anak
3	JANGKA WAKTU PELAYANAN	1 (satu) Jam Setelah persyaratan dinyatakan lengkap oleh petugas pelayanan dan tidak terjadi gangguan jaringan komunikasi data dan atau sarana prasarana yang dibutuhkan oleh penyelesaian dokumen
4	BIAYA/TARIF	Tidak dikenakan biaya (gratis)
5	PRODUK PELAYANAN	PENCATATAN PENGAKUAN ANAK
6	PENANGANAN ADUAN, SARAN DAN MASUKAN	a. Media langsung atau tatap muka oleh bidang yang menangani pelayanan; b. Kotak pengaduan; c. Aplikasi Web Online; d. Facebook e. Email: infodukcapilsbw@gmail.com f. Form Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Mekanisme penanganan pengaduan saran dan masukan dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut : 1. Cek di tempat 2. Koordinasi internal 3. Koordinasi eksternal 4. Tindak lanjut dan solusi permasalahan

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (Manufacturing)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	a. Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik; b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; c. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; d. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 ; e. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; f. Keputusan Presiden Nomor 88 Tahun 2004 tentang Pengelolaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan; g. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 tahun 2003 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring; h. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 28 Tahun 2005 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Daerah; i. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; j. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 109

		Tahun 2019 Tentang Formulir Dan Buku Yang Digunakan Dalam Administrasi Kependudukan; k. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 9 Tahun 2019 Tentang Pelaksanaan Administrasi Kependudukan l. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 21 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Bupati Nomor 61 Tahun 2020 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa
2	Sarana Prasarana dan/ atau Fasilitas	Ruang pelayanan; dan Perangkat komputer dengan aplikasi SIAK.
3	Kompetensi Pelaksana	1. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi; 2. Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif; 3. Menguasai aturan tentang peraturan perundang- undangan yang mengatur penyelenggaraan administrasi kependudukan, Disiplin dan taat waktu pelayanan;
4	Pengawasan Internal	Berjenjang mulai dari Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Kepala Dinas
5	Jumlah Pelaksana	Jumlah Pelaksana 1. Operator SIAK 15 orang 2. Petugas Adm 4 orang;
6	Jaminan Pelayanan	1. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP); 2. Adanya Kode Etik Pegawai; 3. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Apabila dokumen sudah jadi namun belum diambil, akan disimpan terlebih dahulu sampai pemohon mengambilnya atau dikirim melalui PDF; 2. Penyediaan alat pemadam kebakaran; 3. Jaminan kerahasiaan data penduduk dan keabsahan dokumen
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait program kegiatan dan pelayanan; 2. Melalui Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan

14. JENIS PELAYANAN : PENCATATAN PENGESAHAN ANAK
Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	PERSYARATAN	a. kutipan akta kelahiran; b. fotokopi kutipan akta perkawinan yang menerangkan terjadinya peristiwa perkawinan agama atau kepercayaan terhadap Tuhan Yang Maha Esaterja disebelum kelahiran anak; c. fotokopi KK orang tua. PENJELASAN : a. WNI/OA mengisi formulirF-2.01. b. Fotokopi KK diperlukan untukverifikasidata yang tercantum dalam formulirF-2.01. c. Dinas tidak menarik kutipan akta perkawinan asli. d. Tidak perlu KTP-el saksi karena identitasnya sudah tercantum dalam formulir F-2.01. e. Dinas menerbitkan register akta pengesahan anak dankutipan akta pengesahan anak serta membuat catatan pinggir pengesahan anak pada register akta kelahiran dan kutipan akta kelahiran.

2	SISTEM MEKANISME DAN PROSEDUR	1. Pemohon mengajukan permohonan sesuai nomor antrian; 2. Operator menerima dan memverifikasi berkas persyaratan yang diajukan oleh pemohon; 3. Operator menginput dan memverifikasi data; 4. Operator mengajukan TTE 5. Kepala Bidang memverifikasi pengajuan dokumen akta kelahiran; 6. Kadis Menandatangani dokumen setelah dokumen terverifikasi 7. Operator mencetak dokumen Pencatatan Pengesahan anak; 8. Operator menyerahkan dokumen Pencatatan Pengesahan anak
3	JANGKA WAKTU PELAYANAN	1 (satu) Jam Setelah persyaratan dinyatakan lengkap oleh petugas pelayanan dan tidak terjadi gangguan jaringan komunikasi data dan atau sarana prasarana yang dibutuhkan oleh penyelesaian dokumen
4	BIAYA/TARIF	Tidak dikenakan biaya (gratis)
5	PRODUK PELAYANAN	PENCATATAN PENGESAHAN ANAK
6	PENANGANAN ADUAN, SARAN DAN MASUKAN	a. Media langsung atau tatap muka oleh bidang yang menangani pelayanan; b. Kotak pengaduan; c. Aplikasi Web Online; d. Facebook e. Email: infodukcapilsbw@gmail.com f. Form Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Mekanisme penanganan pengaduan saran dan masukan dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut : 1. Cek di tempat 2. Koordinasi internal 3. Koordinasi eksternal 4. Tindak lanjut dan solusi permasalahan

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (Manufacturing)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	a. Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik; b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; c. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; d. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 ; e. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; f. Keputusan Presiden Nomor 88 Tahun 2004 tentang Pengelolaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan; g. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 tahun 2003 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring; h. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 28 Tahun 2005 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Daerah; i. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; j. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 109

		Tahun 2019 Tentang Formulir Dan Buku Yang Digunakan Dalam Administrasi Kependudukan; k. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 9 Tahun 2019 Tentang Pelaksanaan Administrasi Kependudukan l. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 21 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Bupati Nomor 61 Tahun 2020 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa
2	Sarana Prasarana dan/ atau Fasilitas	Ruang pelayanan; dan Perangkat komputer dengan aplikasi SIAK.
3	Kompetensi Pelaksana	1. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi; 2. Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif; 3. Menguasai aturan tentang peraturan perundang- undangan yang mengatur penyelenggaraan administrasi kependudukan, Disiplin dan taat waktu pelayanan;
4	Pengawasan Internal	Berjenjang mulai dari Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Kepala Dinas
5	Jumlah Pelaksana	Jumlah Pelaksana 1. Operator SIAK 15 orang 2. Petugas Adm 4 orang;
6	Jaminan Pelayanan	1. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP); 2. Adanya Kode Etik Pegawai; 3. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Apabila dokumen sudah jadi namun belum diambil, akan disimpan terlebih dahulu sampai pemohon mengambilnya atau dikirim melalui PDF; 2. Penyediaan alat pemadam kebakaran; 3. Jaminan kerahasiaan data penduduk dan keabsahan dokumen
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait program kegiatan dan pelayanan; 2. Melalui Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan

15. JENIS PELAYANAN : PENCATATAN PERUBAHAN NAMA PENDUDUK
Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	PERSYARATAN	a. fotokopi salinan penetapan pengadilan negeri; b. kutipan akta Pencatatan Sipil; c. fotokopi KK; dan d. fotokopi Dokumen Perjalanan bagi OA. PENJELASAN : a. WNI/OA mengisi formulir F-2.01. b. Fotokopi KK diperlukan untuk verifikasi data yang tercantum dalam formulir F-2.01. c. Dinas tidak menarik salinan penetapan pengadilan negeri asli. d. Tidakperlu KTP-el saksi, ayah atau ibu atau wali (bagi anak yang dibawah umur) karena identitasnya sudah tercantum dalam formulir F-2.01. e. Dinas membuat catatan pinggir perubahan nama pada register akta pencatatan sipil dan kutipan akta pencatatan sipil.

2	SISTEM MEKANISME DAN PROSEDUR	1. Pemohon mengajukan permohonan sesuai nomor antrian; 2. Operator menerima dan memverifikasi berkas persyaratan yang diajukan oleh pemohon; 3. Operator menginput dan memverifikasi data; 4. Operator mengajukan TTE 5. Kepala Bidang memverifikasi pengajuan dokumen akta kelahiran; 6. Kadis Menandatangani dokumen setelah dokumen terverifikasi 7. Operator mencetak dokumen Pencatatan Perubahan Nama Penduduk; 8. Operator menyerahkan dokumen Pencatatan Perubahan Nama Penduduk
3	JANGKA WAKTU PELAYANAN	1 (satu) Jam Setelah persyaratan dinyatakan lengkap oleh petugas pelayanan dan tidak terjadi gangguan jaringan komunikasi data dan atau sarana prasarana yang dibutuhkan oleh penyelesaian dokumen
4	BIAYA/TARIF	Tidak dikenakan biaya (gratis)
5	PRODUK PELAYANAN	PENCATATAN PERUBAHAN NAMA PENDUDUK
6	PENANGANAN ADUAN, SARAN DAN MASUKAN	a. Media langsung atau tatap muka oleh bidang yang menangani pelayanan; b. Kotak pengaduan; c. Aplikasi Web Online; d. Facebook e. Email: infodukcapilsbw@gmail.com f. Form Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Mekanisme penanganan pengaduan saran dan masukan dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut : 1. Cek di tempat 2. Koordinasi internal 3. Koordinasi eksternal 4. Tindak lanjut dan solusi permasalahan

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (Manufacturing)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	a. Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik; b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; c. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; d. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 ; e. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; f. Keputusan Presiden Nomor 88 Tahun 2004 tentang Pengelolaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan; g. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 tahun 2003 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring; h. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 28 Tahun 2005 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Daerah; i. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; j. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 109

		Tahun 2019 Tentang Formulir Dan Buku Yang Digunakan Dalam Administrasi Kependudukan; k. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 9 Tahun 2019 Tentang Pelaksanaan Administrasi Kependudukan l. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 21 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Bupati Nomor 61 Tahun 2020 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa
2	Sarana Prasarana dan/ atau Fasilitas	Ruang pelayanan; dan Perangkat komputer dengan aplikasi SIAK.
3	Kompetensi Pelaksana	1. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi; 2. Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif; 3. Menguasai aturan tentang peraturan perundang- undangan yang mengatur penyelenggaraan administrasi kependudukan, Disiplin dan taat waktu pelayanan;
4	Pengawasan Internal	Berjenjang mulai dari Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Kepala Dinas
5	Jumlah Pelaksana	Jumlah Pelaksana 1. Operator SIAK 15 orang 2. Petugas Adm 4 orang;
6	Jaminan Pelayanan	1. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP); 2. Adanya Kode Etik Pegawai; 3. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Apabila dokumen sudah jadi namun belum diambil, akan disimpan terlebih dahulu sampai pemohon mengambilnya atau dikirim melalui PDF; 2. Penyediaan alat pemadam kebakaran; 3. Jaminan kerahasiaan data penduduk dan keabsahan dokumen
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait program kegiatan dan pelayanan; 2. Melalui Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan

16. JENIS PELAYANAN : PENCATATAN PERISTIWA PENTING LAINNYA BAGI PENDUDUK
Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	PERSYARATAN	a. fotokopi salinan penetapan pengadilan negeri tentang Peristiwa Penting lainnya; b. kutipan akta Pencatatan Sipil; dan c. fotokopi KK. PENJELASAN : a. WNI/OA mengisi formulir F-2.01. b. Fotokopi KK diperlukan untuk verifikasi data yang tercantum dalam formulir F-2.01. c. Dinas tidak menarik salinan penetapan pengadilan asli. d. Tidak perlu KTP-elsaksi, ayah atau ibu atau wali (bagianak yang dibawah umur) karena identitasnya sudah tercantum dalam formulir F-2.01. e. Dinas membuat catatan pinggir perubahan peristiwa penting lainnya pada register akta pencatatan sipil dan kutipan akta

		pencatatan sipil.
2	SISTEM MEKANISME DAN PROSEDUR	1. Pemohon mengajukan permohonan sesuai nomor antrian; 2. Operator menerima dan memverifikasi berkas persyaratan yang diajukan oleh pemohon; 3. Operator menginput dan memverifikasi data; 4. Operator mengajukan TTE 5. Kepala Bidang memverifikasi pengajuan dokumen akta kelahiran; 6. Kadis Menandatangani dokumen setelah dokumen terverifikasi 7. Operator mencetak dokumen Pencatatan Pengesahan anak; 8. Operator menyerahkan dokumen Pencatatan Pengesahan anak
3	JANGKA WAKTU PELAYANAN	1 (satu) Jam Setelah persyaratan dinyatakan lengkap oleh petugas pelayanan dan tidak terjadi gangguan jaringan komunikasi data dan atau sarana prasarana yang dibutuhkan oleh penyelesaian dokumen
4	BIAYA/TARIF	Tidak dikenakan biaya (gratis)
5	PRODUK PELAYANAN	PENCATATAN PERISTIWA PENTING LAINNYA
6	PENANGANAN ADUAN, SARAN DAN MASUKAN	a. Media langsung atau tatap muka oleh bidang yang menangani pelayanan; b. Kotak pengaduan; c. Aplikasi Web Online; d. Facebook e. Email: infodukcapilsbw@gmail.com f. Form Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Mekanisme penanganan pengaduan saran dan masukan dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut : a. Cek di tempat b. Koordinasi internal c. Koordinasi eksternal d. Tindak lanjut dan solusi permasalahan

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (Manufacturing)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	a. Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik; b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; c. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; d. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 ; e. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; f. Keputusan Presiden Nomor 88 Tahun 2004 tentang Pengelolaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan; g. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 tahun 2003 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring; h. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 28 Tahun 2005 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Daerah; i. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan

		Pencatatan Sipil; j. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 109 Tahun 2019 Tentang Formulir Dan Buku Yang Digunakan Dalam Administrasi Kependudukan; k. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 9 Tahun 2019 Tentang Pelaksanaan Administrasi Kependudukan l. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 21 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Bupati Nomor 61 Tahun 2020 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa
2	Sarana Prasarana dan/ atau Fasilitas	Ruang pelayanan; dan Perangkat komputer dengan aplikasi SIAK.
3	Kompetensi Pelaksana	a. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi; b. Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif; c. Menguasai aturan tentang peraturan perundang- undangan yang mengatur penyelenggaraan administrasi kependudukan, Disiplin dan taat waktu pelayanan;
4	Pengawasan Internal	Berjenjang mulai dari Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Kepala Dinas
5	Jumlah Pelaksana	Jumlah Pelaksana 1. Operator SIAK 15 orang 2. Petugas Adm 4 orang;
6	Jaminan Pelayanan	a. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP); b. Adanya Kode Etik Pegawai; c. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. Apabila dokumen sudah jadi namun belum diambil, akan disimpan terlebih dahulu sampai pemohon mengambilnya atau dikirim melalui PDF; b. Penyediaan alat pemadam kebakaran; c. Jaminan kerahasiaan data penduduk dan keabsahan dokumen
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait program kegiatan dan pelayanan; b. Melalui Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan

17. JENIS PELAYANAN : PENCATATAN PEMBETULAN AKTA PENCATATAN SIPIL DENGAN PERMOHONAN DARI SUBJEK AKTA DI WILAYAH NKRI
Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	PERSYARATAN	a. fotokopi dokumen autentik yang menjadi persyaratan pembuatan Akta Pencatatan Sipil; dan b. kutipan akta Pencatatan Sipil dimana terdapat kesalahan tulis redaksional. PENJELASAN : a. WNI/OA mengisi formulirF-2.01. b. Fotokopi KKdiperlukanuntuk verifikasidata yang tercantum dalam formulirF-2.01. c. Dinas tidak menarik dokumen autentik yang menjadi persyaratan

		pembuatan aktaPencatatan Sipil asli. d. Tidak perlu KTP-el saksi dan ayah, ibu atau wali (bagi anak yang dibawah umur), karena identitas saksidan ayah, ibu atau walisudah tercantum dalam formulirF-2.01. e. Dinas membuatcatatan pinggir padaregister akta Pencatatan Sipil mengenai pembedulan akta danmenerbitkan kembali kutipan akta Pencatatan Sipil serta mencabut kutipan akta Pencatatan Sipil dari subjek akta. Bilamana terdapat permohonan pembedulan nama, maka pencatatannya termasuk dalam kategori pencatatan pembedulan akta pencatatan sipil, dan harus memenuhi persyaratan: a. permohonan dari subjek akta atau orang lain yang dikuasakan; b. fotokopi dokumen autentik meliputi ijazah, buku nikah, pasport dll; c. kutipan akta Pencatatan Sipil dimana terdapat kesalahan nama; d. mengisi SPTJM Kebenaran data dengan 2 orang saksi (tidak perlu fotokopi KTP-el saksi); dan Hasil pencatatan pembedulan nama, Dinas membuat catatan pinggir pada register akta Pencatatan Sipil mengenai pembedulan nama dan menerbitkan kembali kutipan akta Pencatatan Sipil serta mencabut kutipan akta Pencatatan Sipildari subjek akta.
2	SISTEM MEKANISME DAN PROSEDUR	a. Pemohon mengajukan permohonan sesuai nomor antrian; b. Operator menerima dan memverifikasi berkas persyaratan yang diajukan oleh pemohon; c. Operator menginput dan memverifikasi data; d. Operator mengajukan TTE e. Kepala Bidang memverifikasi pengajuan dokumen akta kelahiran; f. Kadis Menandatangani dokumen setelah dokumen terverifikasi g. Operator mencetak dokumen Pencatatan Pembedulan Akta Pencatatan Sipil; h. Operator menyerahkan dokumen Pencatatan Pembedulan Akta Pencatatan Sipil
3	JANGKA WAKTU PELAYANAN	1 (satu) Jam Setelah persyaratan dinyatakan lengkap oleh petugas pelayanan dan tidak terjadi gangguan jaringan komunikasi data dan atau sarana prasarana yang dibutuhkan oleh penyelesaian dokumen
4	BIAYA/TARIF	Tidak dikenakan biaya (gratis)
5	PRODUK PELAYANAN	PENCATATAN PEMBEDULAN AKTA PENCATATAN SIPIL
6	PENANGANAN ADUAN, SARAN DAN MASUKAN	a. Media langsung atau tatap muka oleh bidang yang menangani pelayanan; b. Kotak pengaduan; c. Aplikasi Web Online; d. Facebook e. Email: infodukcapilsbw@gmail.com f. Form Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Mekanisme penanganan pengaduan saran dan masukan dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut : a. Cek di tempat b. Koordinasi internal c. Koordinasi eksternal d. Tindak lanjut dan solusi permasalahan

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (Manufacturing)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	a. Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik; b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; c. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; d. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 ; e. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; f. Keputusan Presiden Nomor 88 Tahun 2004 tentang Pengelolaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan; g. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 tahun 2003 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring; h. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 28 Tahun 2005 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Daerah; i. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; j. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 109 Tahun 2019 Tentang Formulir Dan Buku Yang Digunakan Dalam Administrasi Kependudukan; k. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 9 Tahun 2019 Tentang Pelaksanaan Administrasi Kependudukan l. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 21 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Bupati Nomor 61 Tahun 2020 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa
2	Sarana Prasarana dan/ atau Fasilitas	Ruang pelayanan; dan Perangkat komputer dengan aplikasi SIAK.
3	Kompetensi Pelaksana	a. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi; b. Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif; c. Menguasai aturan tentang peraturan perundang- undangan yang mengatur penyelenggaraan administrasi kependudukan, Disiplin dan taat waktu pelayanan;
4	Pengawasan Internal	Berjenjang mulai dari Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Kepala Dinas
5	Jumlah Pelaksana	Jumlah Pelaksana 1. Operator SIAK 15 orang 2. Petugas Adm 4 orang;
6	Jaminan Pelayanan	4. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP); 5. Adanya Kode Etik Pegawai; 6. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. Apabila dokumen sudah jadi namun belum diambil, akan disimpan terlebih dahulu sampai pemohon mengambilnya atau dikirim melalui PDF; b. Penyediaan alat pemadam kebakaran; c. Jaminan kerahasiaan data penduduk dan keabsahan dokumen

8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait program kegiatan dan pelayanan; b. Melalui Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan

18. JENIS PELAYANAN : PERUBAHAN STATUS KEWARGANEGARAAN WNA MENJADI WNI
Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	PERSYARATAN	a. Fotokopi Petikan Keputusan Presiden tentang pewarganegaraan atau petikan Keputusan Menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang hukum tentang perubahan status kewarganegaraan; b. Berita acara pengucapan sumpah ataupunyataan janjisetia; c. Kutipan Akta Pencatatan Sipil Asli; d. KK Asli; e. KTP-el Asli; dan f. Fotokopi Dokumen Perjalanan.(Pasal54 Perpres96/2018) PENJELASAN : a. WNI mengisi F-2.01; b. WNI menyerahkan fotokopi Petikan Keputusan Presiden tentang pewarganegaraan atau fotokopi Petikan Keputusan Menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang hukum tentang perubahanstatus kewarganegaraan yang (asli hanya diperlihatkan). c. WNI menyerahkan fotokopi berita acara pengucapan sumpah atau pernyataan janji setia pemohon didepan pejabat di Kantor Kanwil Kemenkumham berupafotocopi bukanasli(asli hanya diperlihatkan); d. WNI menyerahkan KK asli dan KTP-el asli, karena akan diganti dengan yang baru dandiperlukan untuk verifikasi data yang tercantum dalam F-2.01; e. WNI menyerahkan fotocopi Dokumen Perjalanan (Paspor) karena aslinya sudah diserahkan kepada Kantor Imigrasi; f. WNI menyerahkan kutipan Akta Pencatatan Sipil asli yang diterbitkan Negara Indonesia atau Akta Pencatatan Sipil yang diterbitkan oleh Negara lain karena akan diberikan catatan pinggir atau surat keterangan pelaporan perubahan status kewarganegaraan; g. Dinas memberikan catatan pinggir pada Akta Pencatatan Sipil yang diterbitkan negara Indonesia (CP.10); h. Dinas memusnahkan KTP-el asli yang lama; i. Dalam hal Akta Pencatatan Sipil diterbitkan negara lain, Dinas menerbitkan surat keterangan pelaporan perubahanstatus kewarganegaraan sebagai pengganti catatan pinggir pada Akta Pencatatan Sipil yang diterbitkan negara lain (F-2.11).
2	SISTEM MEKANISME DAN PROSEDUR	a. Pemohon mengajukan permohonan sesuai nomor antrian; b. Operator menerima dan memverifikasi berkas persyaratan yang diajukan oleh pemohon; c. Operator menginput dan memverifikasi data;

		d. Operator mengajukan TTE e. Kepala Bidang memverifikasi pengajuan dokumen akta kelahiran; f. Kadis Menandatangani dokumen setelah dokumen terverifikasi g. Operator mencetak dokumen Perubahan status kewarganegaraan; h. Operator menyerahkan dokumen Perubahan status kewarganegaraan WNA menjadi WNI
3	JANGKA WAKTU PELAYANAN	1 (satu) Jam Setelah persyaratan dinyatakan lengkap oleh petugas pelayanan dan tidak terjadi gangguan jaringan komunikasi data dan atau sarana prasarana yang dibutuhkan oleh penyelesaian dokumen
4	BIAYA/TARIF	Tidak dikenakan biaya (gratis)
5	PRODUK PELAYANAN	PENCATATAN PERUBAHAN STATUS KEWARGANEGARAAN WNA MENJADI WNI
6	PENANGANAN ADUAN, SARAN DAN MASUKAN	a. Media langsung atau tatap muka oleh bidang yang menangani pelayanan; b. Kotak pengaduan; c. Aplikasi Web Online; d. Facebook e. Email: infodukcapilsbw@gmail.com f. Form Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Mekanisme penanganan pengaduan saran dan masukan dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut : a. Cek di tempat b. Koordinasi internal c. Koordinasi eksternal d. Tindak lanjut dan solusi permasalahan

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (Manufacturing)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	a. Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik; b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; c. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; d. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 ; e. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; f. Keputusan Presiden Nomor 88 Tahun 2004 tentang Pengelolaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan; g. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 tahun 2003 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring; h. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 28 Tahun 2005 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Daerah; i. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; j. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 109 Tahun 2019 Tentang Formulir Dan Buku Yang Digunakan Dalam Administrasi Kependudukan; k. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 9 Tahun 2019 Tentang

		Pelaksanaan Administrasi Kependudukan 1. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 21 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Bupati Nomor 61 Tahun 2020 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa
2	Sarana Prasarana dan/ atau Fasilitas	Ruang pelayanan; dan Perangkat komputer dengan aplikasi SIAK.
3	Kompetensi Pelaksana	a. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi; b. Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif; c. Menguasai aturan tentang peraturan perundang- undangan yang mengatur penyelenggaraan administrasi kependudukan, Disiplin dan taat waktu pelayanan;
4	Pengawasan Internal	Berjenjang mulai dari Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Kepala Dinas
5	Jumlah Pelaksana	Jumlah Pelaksana 1. Operator SIAK 15 orang 2. Petugas Adm 4 orang;
6	Jaminan Pelayanan	a. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP); b. Adanya Kode Etik Pegawai; c. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. Apabila dokumen sudah jadi namun belum diambil, akan disimpan terlebih dahulu sampai pemohon mengambilnya atau dikirim melalui PDF; b. Penyediaan alat pemadam kebakaran; c. Jaminan kerahasiaan data penduduk dan keabsahan dokumen
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait program kegiatan dan pelayanan; b. Melalui Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan

19. JENIS PELAYANAN : LEGALISASI DOKUMEN KEPENDUDUKAN
Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	PERSYARATAN	a. Menunjukkan ASLI dokumen kependudukan yang akan dilegalisasi; b. Fotocopy dokumen kependudukan yang akan dilegalisasi.
2	SISTEM MEKANISME DAN PROSEDUR	1. Pemohon menyerahkan berkas persyaratan yang lengkap dan benar dan mengisi buku registrasi; 2. Petugas pelayanan memproses legalisasi dokumen kependudukan; 3. Mengajukan kepada Bidang terkait untuk di tanta tangani; 4. Pemohon menerima dokumen yang telah dilegalisasi dan menandatangani tanda penerimaan dokumen.
3	JANGKA WAKTU PELAYANAN	1 (satu) Jam Setelah persyaratan dinyatakan lengkap oleh petugas pelayanan dan tidak terjadi gangguan jaringan komunikasi data dan atau sarana prasarana yang dibutuhkan oleh penyelesaian dokumen
4	BIAYA/TARIF	Tidak dikenakan biaya (gratis)
5	PRODUK PELAYANAN	LEGALISASI DOKUMEN KEPENDUDUKAN
6	PENANGANAN ADUAN, SARAN DAN MASUKAN	a. Media langsung atau tatap muka oleh bidang yangmenangani pelayanan; b. Kotak pengaduan;

		c. Aplikasi Web Online; d. Facebook e. Email: infodukcapilsbw@gmail.com f. Form Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Mekanisme penanganan pengaduan saran dan masukan dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut : a. Cek di tempat b. Koordinasi internal c. Koordinasi eksternal d. Tindak lanjut dan solusi permasalahan
--	--	---

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (Manufacturing)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	a. Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik; b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; c. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; d. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 ; e. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; f. Keputusan Presiden Nomor 88 Tahun 2004 tentang Pengelolaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan; g. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 tahun 2003 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring; h. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 28 Tahun 2005 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Daerah; i. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; j. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 109 Tahun 2019 Tentang Formulir Dan Buku Yang Digunakan Dalam Administrasi Kependudukan; k. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 9 Tahun 2019 Tentang Pelaksanaan Administrasi Kependudukan l. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 21 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Bupati Nomor 61 Tahun 2020 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa
2	Sarana Prasarana dan/ atau Fasilitas	Ruang pelayanan; dan Perangkat komputer dengan aplikasi SIAK.
3	Kompetensi Pelaksana	a. Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif; b. Menguasai aturan tentang peraturan perundang- undangan yang mengatur penyelenggaraan administrasi kependudukan, Disiplin dan taat waktu pelayanan;
4	Pengawasan Internal	Berjenjang mulai dari Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Kepala Dinas
5	Jumlah Pelaksana	Petugas Adm 2 orang;

6	Jaminan Pelayanan	a. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP); b. Adanya Kode Etik Pegawai; c. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Apabila dokumen sudah jadi namun belum diambil, akan disimpan terlebih dahulu sampai pemohon mengambilnya; 2. Penyediaan alat pemadam kebakaran; 3. Jaminan kerahasiaan data penduduk dan keabsahan dokumen
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait program kegiatan dan pelayanan; 2. Melalui Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan

20. JENIS PELAYANAN : PERMINTAAN DATA PENDUDUK

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

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	PERSYARATAN	1. Surat Pemohon permohonan data menyertakan maksud dan tujuan pengguna Data Agregat Penduduk; 2. Stempel Dinas dan atau identitas diri
2	SISTEM MEKANISME DAN PROSEDUR	1. Pemohon datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan membawa surat permohonan dan mengisi buku permintaan Data; 2. Registrasi surat permohonan dan lembar disposisi Petugas melakukan konfirmasi kepada pengguna tentang maksud dan tujuan permintaan data; 3. Petugas Tata Usaha mengajukan surat kepada Kepala Dinas untuk mendapatkan disposisi Kadis; 4. Kepala Dinas mendisposisi surat kepada Bidang terkait untuk ditindaklanjuti sesuai aturan dan prosedur; 5. Bidang terkait melakukan proses Pengolahan Data sesuai permintaan ; 6. Mengajukan Data Ke Kepala Dinas untuk di Tandatangani 7. Memberi nomor dan stempel dan Meregistrasi data sebagai bentuk surat keluar; 8. Mengirim dan menyerahkan data atau menunggu pengambilan oleh pemohon.
3	JANGKA WAKTU PELAYANAN	Minimal 3 hari tergantung banyaknya data yang diperlukan
4	BIAYA/TARIF	Tidak dikenakan biaya (gratis)
5	PRODUK PELAYANAN	DATA AGREGAT PENDUDUK
6	PENANGANAN ADUAN, SARAN DAN MASUKAN	1. Media langsung atau tatap muka oleh bidang yang menangani pelayanan; 2. Kotak pengaduan; 3. Aplikasi Web Online; 4. Facebook 5. Email: infodukcapilsbw@gmail.com 6. Form Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Mekanisme penanganan pengaduan saran dan masukan dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut : 1. Cek di tempat 2. Koordinasi internal 3. Koordinasi eksternal 4. Tindak lanjut dan solusi permasalahan

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (Manufacturing)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	1. Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 ; 5. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 6. Keputusan Presiden Nomor 88 Tahun 2004 tentang Pengelolaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan; 7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 tahun 2003 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring; 8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 28 Tahun 2005 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Daerah; 9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 109 Tahun 2019 Tentang Formulir Dan Buku Yang Digunakan Dalam Administrasi Kependudukan; 11. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 9 Tahun 2019 Tentang Pelaksanaan Administrasi Kependudukan 12. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 21 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Bupati Nomor 61 Tahun 2020 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa
2	Sarana Prasarana dan/ atau Fasilitas	Ruang pelayanan; dan Perangkat komputer dengan aplikasi SIAK.
3	Kompetensi Pelaksana	1. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi; 2. Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif; 3. Menguasai aturan tentang peraturan perundang- undangan yang mengatur penyelenggaraan administrasi kependudukan, Disiplin dan taat waktu pelayanan;
4	Pengawasan Internal	Berjenjang mulai dari Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Kepala Dinas
5	Jumlah Pelaksana	Jumlah Pelaksana 1. Operator SIAK 2 orang 2. Petugas Adm 2 orang;
6	Jaminan Pelayanan	1. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP); 2. Adanya Kode Etik Pegawai; 3. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. Apabila dokumen sudah jadi namun belum diambil, akan disimpan terlebih dahulu sampai pemohon mengambilnya; b. Penyediaan alat pemadam kebakaran; c. Jaminan kerahasiaan data penduduk dan keabsahan dokumen

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

21. JENIS PELAYANAN : PERJANJIAN KERJASAMA
Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	PERSYARATAN	a. Dinas terkait mengajukan permohonan kepada Bupati Sumbawa tembusan disampaikan ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa b. Setelah ditelaah surat dari Dinas yang bersangkutan oleh Bupati Sumbawa dan didisposisi kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa
2	SISTEM MEKANISME DAN PROSEDUR	a. Pemohon mengirim surat tembusan permohonan sesuai perihal kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa b. Setelah diteliti surat permohonan tersebut sesuai dengan disposisi Bupati Sumbawa, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa membuat draft Perjanjian Kerjasama sesuai dengan kebutuhan Dinas Pemohon untuk dikirim kepada pemohon untuk diteliti sesuai dengan kebutuhan Dinas yang bersngkutan c. Setelah disetujui draft Perjanjian Kerjasama tersebut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa membuat Perjanjian Kerjasama yang sudah disepakati dengan bermaterai 10.000 sebanyak 2 lembar
3	JANGKA WAKTU PELAYANAN	Minimal 5 hari
4	BIAYA/TARIF	Tidak dikenakan biaya (gratis)
5	PRODUK PELAYANAN	DOKUMEN PERJANJIAN KERJA SAMA
6	PENANGANAN ADUAN, SARAN DAN MASUKAN	1. Media langsung atau tatap muka oleh bidang yang menangani pelayanan; 2. Kotak pengaduan; 3. Aplikasi Web Online; 4. Facebook 5. Email: infodukcapilsbw@gmail.com 6. Form Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Mekanisme penanganan pengaduan saran dan masukan dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut : 1. Cek di tempat 2. Koordinasi internal 3. Koordinasi eksternal 4. Tindak lanjut dan solusi permasalahan

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (Manufacturing)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	1. Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan

		yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 ; 5. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 6. Keputusan Presiden Nomor 88 Tahun 2004 tentang Pengelolaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan; 7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 tahun 2003 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring; 8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 28 Tahun 2005 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Daerah; 9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 109 Tahun 2019 Tentang Formulir Dan Buku Yang Digunakan Dalam Administrasi Kependudukan; 11. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 9 Tahun 2019 Tentang Pelaksanaan Administrasi Kependudukan 12. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 21 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Bupati Nomor 61 Tahun 2020 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa
2	Sarana Prasarana dan/ atau Fasilitas	Ruang pelayanan; dan Perangkat komputer dengan aplikasi SIAK.
3	Kompetensi Pelaksana	1. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi; 2. Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif; 3. Menguasai aturan tentang peraturan perundang- undangan yang mengatur penyelenggaraan administrasi kependudukan, Disiplin dan taat waktu pelayanan;
4	Pengawasan Internal	Berjenjang mulai dari Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Kepala Dinas
5	Jumlah Pelaksana	Jumlah Pelaksana 1. Operator SIAK 15 orang 2. Petugas Adm 4 orang;
6	Jaminan Pelayanan	1. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP); 2. Adanya Kode Etik Pegawai; 3. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Penyediaan alat pemadam kebakaran; 2. Jaminan kerahasiaan data penduduk dan keabsahan dokumen
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait program kegiatan dan pelayanan; 2. Melalui Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan

22. JENIS PELAYANAN : LAYANAN INOVASI SIMPATIK (SISTEM PELAYANAN TERINTEGRASI DOKUMEN KEPENDUDUKAN)

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

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	PERSYARATAN	Semua persyaratan layanan Administrasi Kependudukan sesuai jenis layanan Pemohon datang sendiri untuk mengurus dokumen kependudukan di
2	SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR	1. Pemohon mengajukan permohonan sesuai nomor antrian; 2. Operator menerima dan memverifikasi berkas persyaratan yang diajukan oleh pemohon; 3. Operator menginput dan memverifikasi data; 4. Operator mengajukan TTE 5. Kepala Bidang memverifikasi pengajuan dokumen; 6. Kadis Menandatangani dokumen setelah dokumen terverifikasi 7. Operator mencetak dokumen; 8. Meregistrasi dokumen dan menyerahkan dokumen
3	JANGKA WAKTU PELAYANAN	1 hari Setelah persyaratan dinyatakan lengkap oleh petugas pelayanan dan tidak terjadi gangguan jaringan komunikasi data dan atau sarana prasarana yang dibutuhkan oleh penyelesaian dokumen
4	BIAYA/TARIF	Tidak dikenakan biaya (gratis)
5	PRODUK PELAYANAN	KK, KTP, KIA, AKTA KELAHIRAN,
6	PENANGANAN ADUAN, SARAN DAN MASUKAN	1. Media langsung atau tatap muka oleh bidang yang menangani pelayanan; 2. Kotak pengaduan; 3. Aplikasi Web Online; 4. Facebook 5. Email: infodukcapilsbw@gmail.com 6. Form Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Mekanisme penanganan pengaduan saran dan masukan dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut : 1. Cek di tempat 2. Koordinasi internal 3. Koordinasi eksternal 4. Tindak lanjut dan solusi permasalahan

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (Manufacturing)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	1. Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 ; 5. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 6. Keputusan Presiden Nomor 88 Tahun 2004 tentang Pengelolaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan; 7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 tahun 2003 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring; 8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 28 Tahun 2005 Tentang Pedoman

		Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Daerah; 9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 109 Tahun 2019 Tentang Formulir Dan Buku Yang Digunakan Dalam Administrasi Kependudukan; 11. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 9 Tahun 2019 Tentang Pelaksanaan Administrasi Kependudukan 12. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 21 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Bupati Nomor 61 Tahun 2020 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa
2	Sarana Prasarana dan/ atau Fasilitas	Ruang pelayanan; dan Perangkat komputer dengan aplikasi SIAK.
3	Kompetensi Pelaksana	1. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi; 2. Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif; 3. Menguasai aturan tentang peraturan perundang- undangan yang mengatur penyelenggaraan administrasi kependudukan, Disiplin dan taat waktu pelayanan;
4	Pengawasan Internal	Berjenjang mulai dari Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Kepala Dinas
5	Jumlah Pelaksana	Jumlah Pelaksana 1. Operator SIAK 15 orang 2. Petugas Adm 4 orang;
6	Jaminan Pelayanan	1. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP); 2. Adanya Kode Etik Pegawai; 3. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Apabila dokumen sudah jadi namun belum diambil, akan disimpan terlebih dahulu sampai pemohon mengambilnya atau dikirim melalui PDF; 2. Penyediaan alat pemadam kebakaran; 3. Jaminan kerahasiaan data penduduk dan keabsahan dokumen
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait program kegiatan dan pelayanan; 2. Melalui Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan

23. JENIS PELAYANAN : LAYANAN INOVASI SILAMO (SISTEM PELAYANAN ADMINDUK ONLINE)
Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	PERSYARATAN	Semua persyaratan layanan Administrasi Kependudukan sesuai jenis layanan Pemohon datang sendiri untuk mengurus dokumen kependudukan di Kantor Desa
2	SISTEM MEKANISME DAN PROSEDUR	1. Operator Desa/Lurah mengajukan permohonan lewat aplikasi Web; 2. Operator Dinas menerima dan memverifikasi berkas persyaratan; 3. Operator menginput dan memverifikasi data; 4. Operator mengajukan TTE

		5. Kepala Bidang memverifikasi pengajuan dokumen; 6. Kadis Menandatangani dokumen setelah dokumen terverifikasi 7. Operator mencetak dokumen apabila ada perangkat desa yang datang ambil atau masyarakat datang langsung ke Dinas Dukcapil dengan surat rekomendasi Desa/Lurah; 8. Operator meregister dokumen dan mengirim dokumen ke operator Desa/Lurah melalui aplikasi
3	JANGKA WAKTU PELAYANAN	3 HARI Setelah persyaratan dinyatakan lengkap oleh petugas pelayanan dan tidak terjadi gangguan jaringan komunikasi data dan atau sarana prasarana yang dibutuhkan oleh penyelesaian dokumen
4	BIAYA/TARIF	Tidak dikenakan biaya (gratis)
5	PRODUK PELAYANAN	KK, KTP, KIA, AKTA KELAHIRAN
6	PENANGANAN ADUAN, SARAN DAN MASUKAN	1. Media langsung atau tatap muka oleh bidang yang menangani pelayanan; 2. Kotak pengaduan; 3. Aplikasi Web Online; 4. Facebook 5. Email: infodukcapilbw@gmail.com 6. Form Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Mekanisme penanganan pengaduan saran dan masukan dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut : 1. Cek di tempat 2. Koordinasi internal 3. Koordinasi eksternal 4. Tindak lanjut dan solusi permasalahan

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (Manufacturing)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	1. Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 ; 5. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 6. Keputusan Presiden Nomor 88 Tahun 2004 tentang Pengelolaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan; 7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 tahun 2003 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring; 8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 28 Tahun 2005 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Daerah; 9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 109 Tahun 2019 Tentang Formulir Dan Buku Yang Digunakan Dalam Administrasi Kependudukan;

		11. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 9 Tahun 2019 Tentang Pelaksanaan Administrasi Kependudukan 12. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 21 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Bupati Nomor 61 Tahun 2020 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa
2	Sarana Prasarana dan/ atau Fasilitas	Ruang pelayanan; dan Perangkat komputer dengan aplikasi SIAK.
3	Kompetensi Pelaksana	1. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi; 2. Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif; 3. Menguasai aturan tentang peraturan perundang- undangan yang mengatur penyelenggaraan administrasi kependudukan, Disiplin dan taat waktu pelayanan;
4	Pengawasan Internal	Berjenjang mulai dari Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Kepala Dinas
5	Jumlah Pelaksana	Jumlah Pelaksana 1. Operator SIAK 4 orang 2. Petugas Adm 2 orang;
6	Jaminan Pelayanan	1. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP); 2. Adanya Kode Etik Pegawai; 3. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Jaminan kerahasiaan data penduduk dan keabsahan dokumen
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait program kegiatan dan pelayanan; 2. Melalui Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan

24. JENIS PELAYANAN : LAYANAN JANGO DESA (SISTEM PELAYANAN KUNJUNGAN LANGSUNG DOKUMEN SDMINDUK SELESAI)
Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	PERSYARATAN	Semua persyaratan layanan Administrasi Kependudukan sesuai jenis layanan dimana Pemohon datang sendiri untuk mengurus dokumen kependudukannya
2	SISTEM MEKANISME DAN PROSEDUR	1. Pemohon mengajukan permohonan sesuai antrian; 2. Operator menerima dan memverifikasi berkas persyaratan yang diajukan oleh pemohon; 3. Operator menginput dan memverifikasi data; 4. Operator mengajukan TTE 5. Kepala Bidang memverifikasi pengajuan dokumen; 6. Kadis Menandatangani dokumen setelah dokumen terverifikasi 7. Operator mencetak dokumen; 8. Registrasi dan menyerahkan dokumen
3	JANGKA WAKTU PELAYANAN	1 HARI Setelah persyaratan dinyatakan lengkap oleh petugas pelayanan dan tidak terjadi gangguan jaringan komunikasi data dan atau sarana prasarana yang dibutuhkan oleh penyelesaian dokumen

4	BIAYA/TARIF	Tidak dikenakan biaya (gratis)
5	PRODUK PELAYANAN	KK, KTP, KIA, AKTA KELAHIRAN
6	PENANGANAN ADUAN, SARAN DAN MASUKAN	- Media langsung atau tatap muka oleh bidang yang menangani pelayanan; - Kotak pengaduan; - Aplikasi Web Online; - Facebook - Email: infodukcapilsbw@gmail.com - Form Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Mekanisme penanganan pengaduan saran dan masukan dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut : - Cek di tempat - Koordinasi internal - Koordinasi eksternal - Tindak lanjut dan solusi permasalahan

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (Manufacturing)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	- Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik; - Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; - Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; - Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 ; - Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; - Keputusan Presiden Nomor 88 Tahun 2004 tentang Pengelolaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan; - Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 tahun 2003 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring; - Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 28 Tahun 2005 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Daerah; - Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; - Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 109 Tahun 2019 Tentang Formulir Dan Buku Yang Digunakan Dalam Administrasi Kependudukan; - Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 9 Tahun 2019 Tentang Pelaksanaan Administrasi Kependudukan - Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 21 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Bupati Nomor 61 Tahun 2020 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa
2	Sarana Prasarana dan/ atau Fasilitas	Ruang pelayanan; dan Perangkat komputer dengan aplikasi SIAK.
3	Kompetensi Pelaksana	- Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi; - Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif;

		3. Menguasai aturan tentang peraturan perundang- undangan yang mengatur penyelenggaraan administrasi kependudukan, Disiplin dan taat waktu pelayanan;
4	Pengawasan Internal	Berjenjang mulai dari Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Kepala Dinas
5	Jumlah Pelaksana	Jumlah Pelaksana 1. Operator SIAK 10 orang 2. Petugas Adm 4 orang;
6	Jaminan Pelayanan	1. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP); 2. Adanya Kode Etik Pegawai; 3. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Apabila dokumen sudah jadi namun belum diambil, akan disimpan terlebih dahulu sampai pemohon mengambilnya atau ditiptip di Kantor Camat/Desa; 2. Penyediaan alat pemadam kebakaran; 3. Jaminan kerahasiaan data penduduk dan keabsahan dokumen
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait program kegiatan dan pelayanan; 2. Melalui Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan

25. JENIS PELAYANAN : LAYANAN RACIK (Rekam Cetak Identitas Kependudukan) KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK (KTP-EL)
Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	PERSYARATAN	a. Telah berusia 17 tahun, sudah kawin,ataupernah kawin;dan b. Fotokopi KK. (Pasal 15 Perpres 96/2018) c. Penduduk mengisi F-1.02;
2	SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR	a. Pemohon mengajukan permohonan sesuai nomor antrian; b. Operator menerima dan memverifikasi berkas persyaratan yang diajukan oleh pemohon; c. Operator menginput dan memverifikasi data; d. Operator melakukan perekaman foto, sidik jari, iris mata, tanda tangan dan menyimpan data bagi yang berumur 16 dan 17 tahun dan menyimpan data dalam data base kependudukan e. Operator mencatat KTP el bagi penduduk yang sudah berusia 17 thn, bagi penduduk yang masih berusia 17 tahun ke bawah disimpan dan dicetak setelah memasuki usia 17 thn; f. Petugas meregistrasi dan menyerahkan KTP-el kepada penduduk
3	JANGKA WAKTU PELAYANAN	1 (satu) Jam Setelah persyaratan dinyatakan lengkap oleh petugas pelayanan dan tidak terjadi gangguan jaringan komunikasi data dan atau sarana prasarana yang dibutuhkan oleh penyelesaian dokumen
4	BIAYA/TARIF	Tidak dikenakan biaya (gratis)
5	PRODUK PELAYANAN	KTP-EI
6	PENANGANAN ADUAN, SARAN DAN MASUKAN	a. Media langsung atau tatap muka oleh bidang yangmenangani pelayanan; b. Kotak pengaduan;

		c. Aplikasi Web Online; d. Facebook e. Email: infodukcapilsbw@gmail.com f. Form Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Mekanisme penanganan pengaduan saran dan masukan dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut : 1. Cek di tempat 2. Koordinasi internal 3. Koordinasi eksternal 4. Tindak lanjut dan solusi permasalahan
--	--	--

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (Manufacturing)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	a. Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik; b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; c. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; d. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 ; e. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; f. Keputusan Presiden Nomor 88 Tahun 2004 tentang Pengelolaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan; g. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 tahun 2003 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring; h. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 28 Tahun 2005 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Daerah; i. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; j. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 109 Tahun 2019 Tentang Formulir Dan Buku Yang Digunakan Dalam Administrasi Kependudukan; k. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 9 Tahun 2019 Tentang Pelaksanaan Administrasi Kependudukan l. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 21 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Bupati Nomor 61 Tahun 2020 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa
2	Sarana Prasarana dan/ atau Fasilitas	Ruang pelayanan; dan Perangkat komputer dengan aplikasi SIAK.
3	Kompetensi Pelaksana	a. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi; b. Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif; c. Menguasai aturan tentang peraturan perundang- undangan yang mengatur penyelenggaraan administrasi kependudukan, Disiplin dan taat waktu pelayanan;

4	Pengawasan Internal	Berjenjang mulai dari Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Kepala Dinas
5	Jumlah Pelaksana	Jumlah Pelaksana 1. Operator SIAK 15 orang 2. Petugas Adm di Dinas 4 orang;
6	Jaminan Pelayanan	Jaminan Pelayanan a. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP); b. Adanya Kode Etik Pegawai; c. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Apabila KTP el sudah jadi namun belum diambil, akan disimpan terlebih dahulu sampai pemohon mengambilnya; 2. Penyediaan alat pemadam kebakaran; 3. Jaminan kerahasiaan data penduduk dan keabsahan dokumen
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi Kinerja Pelaksana 1. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait program kegiatan dan pelayanan; 2. Melalui Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan

27. JENIS PELAYANAN : LAYANAN PEDULI (PELAYANAN DUKCAPIL UNTUK DISABILITAS DAN LANSIA)
Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	PERSYARATAN	Semua persyaratan layanan Administrasi Kependudukan sesuai jenis layanan yang dibutuhkan
2	SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR	a. Dinas Dukcapil menerima surat dari Kepala Desa/Lurah untuk mengurus dokumen kependudukan Disabilitas dan Lansia b. Dinas Dukcapil menjadwalkan turun ke rumah atau kantor desa untuk melayani dokumen kependudukan bagi disabilitas dan lansia; c. Operator menerima dan memverifikasi berkas persyaratan yang diajukan oleh pemohon; d. Operator menginput dan memverifikasi data; e. Operator mengajukan TTE f. Kepala Bidang memverifikasi pengajuan dokumen; g. Kadis Menandatangani dokumen setelah dokumen terverifikasi h. Operator mencetak dokumen; i. Meregistrasi dokumen dan menyerahkan dokumen
3	JANGKA WAKTU PELAYANAN	1 hari Setelah persyaratan dinyatakan lengkap oleh petugas pelayanan dan tidak terjadi gangguan jaringan komunikasi data dan atau sarana prasarana yang dibutuhkan oleh penyelesaian dokumen
4	BIAYA/TARIF	Tidak dikenakan biaya (gratis)
5	PRODUK PELAYANAN	KK, KTP, KIA, AKTA KELAHIRAN
6	PENANGANAN ADUAN, SARAN DAN MASUKAN	a. Media langsung atau tatap muka oleh bidang yang menangani pelayanan; b. Kotak pengaduan; c. Aplikasi Web Online; d. Facebook e. Email: infodukcapilbw@gmail.com f. Form Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Mekanisme penanganan pengaduan saran dan masukan dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut :

		a. Cek di tempat b. Koordinasi internal c. Koordinasi eksternal d. Tindak lanjut dan solusi permasalahan
--	--	---

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (Manufacturing)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	a. Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik; b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; c. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; d. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 ; e. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; f. Keputusan Presiden Nomor 88 Tahun 2004 tentang Pengelolaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan; g. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 tahun 2003 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring; h. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 28 Tahun 2005 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Daerah; i. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; j. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 109 Tahun 2019 Tentang Formulir Dan Buku Yang Digunakan Dalam Administrasi Kependudukan; k. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 9 Tahun 2019 Tentang Pelaksanaan Administrasi Kependudukan l. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 21 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Bupati Nomor 61 Tahun 2020 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa
2	Sarana Prasarana dan/ atau Fasilitas	Rumah Warga/Kantor Desa Perangkat komputer dengan aplikasi SIAK.
3	Kompetensi Pelaksana	a. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi; b. Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif; c. Menguasai aturan tentang peraturan perundang- undangan yang mengatur penyelenggaraan administrasi kependudukan, Disiplin dan taat waktu pelayanan;
4	Pengawasan Internal	Berjenjang mulai dari Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Kepala Dinas
5	Jumlah Pelaksana	Jumlah Pelaksana 1. Operator SIAK 3 orang 2. Petugas Adm 1 orang;
6	Jaminan	a. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP);

	Pelayanan	b. Adanya Kode Etik Pegawai; c. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. Apabila dokumen sudah jadi langsung diserahkan kepada Penyandang disabilitas dan Lansia, kalau belum maka akan diserahkan melalui Desa/Lurah; b. Penyediaan alat pemadam kebakaran; c. Jaminan kerahasiaan data penduduk dan keabsahan dokumen
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait program kegiatan dan pelayanan; b. Melalui Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan

28. JENIS PELAYANAN : LAYANAN ANAKKU PINTAR (PELAYANAN KOLABORASI KIA UNTUK PUTRA PUTRI TERCINTA)
Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	PERSYARATAN	Persyaratan layanan KIA a. Fotocopy kutipan akta kelahiran b. Fotocopy KK c. untuk anak usia 0-5 tahun kurang 1 hari tidak memakai pas foto d. Foto Anak berwarna ukuran 2x3 sebanyak 2 (dua) lembar untuk anak 5-17 tahun kurang 1 (satu) hari.
2	SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR	1. Dinas Dukcapil menerima surat dari Kepala Sekolah, Pos Yandu Kepala Desa/Lurah secara kolektif mengurus KIA; 2. Dinas Dukcapil menjadwalkan penyelesaian dokumen sesuai dengan urutan masuk surat permohonan layanan ANAKKU PINTAR; 3. Operator memverifikasi berkas persyaratan yang diajukan; 4. Operator menginput dan memverifikasi data; 5. Operator mengajukan TTE 6. Kepala Bidang memverifikasi pengajuan dokumen; 7. Kadis Menandatangani dokumen setelah dokumen terverifikasi 8. Operator mencetak dokumen; 9. Meregistrasi dokumen dan menyerahkan dokumen
3	JANGKA WAKTU PELAYANAN	1 minggu Setelah persyaratan dinyatakan lengkap oleh petugas pelayanan dan tidak terjadi gangguan jaringan komunikasi data dan atau sarana prasarana yang dibutuhkan oleh penyelesaian dokumen
4	BIAYA/TARIF	Tidak dikenakan biaya (gratis)
5	PRODUK PELAYANAN	KIA (Kartu Identitas Anak)
6	PENANGANAN ADUAN, SARAN DAN MASUKAN	1. Media langsung atau tatap muka oleh bidang yang menangani pelayanan; 2. Kotak pengaduan; 3. Aplikasi Web Online; 4. Facebook 5. Email: infodukcapilbw@gmail.com 6. Form Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Mekanisme penanganan pengaduan saran dan masukan dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut : a. Cek di tempat b. Koordinasi internal

		c. Koordinasi eksternal d. Tindak lanjut dan solusi permasalahan
--	--	---

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (Manufacturing)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	a. Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik; b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; c. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; d. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 ; e. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; f. Keputusan Presiden Nomor 88 Tahun 2004 tentang Pengelolaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan; g. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 tahun 2003 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring; h. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 28 Tahun 2005 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Daerah; i. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; j. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 109 Tahun 2019 Tentang Formulir Dan Buku Yang Digunakan Dalam Administrasi Kependudukan; k. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 9 Tahun 2019 Tentang Pelaksanaan Administrasi Kependudukan l. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 21 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Bupati Nomor 61 Tahun 2020 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa
2	Sarana Prasarana dan/ atau Fasilitas	Ruang Pelayanan; Perangkat komputer dengan aplikasi SIAK.
3	Kompetensi Pelaksana	a. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi; b. Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif; c. Menguasai aturan tentang peraturan perundang- undangan yang mengatur penyelenggaraan administrasi kependudukan, Disiplin dan taat waktu pelayanan;
4	Pengawasan Internal	Berjenjang mulai dari Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Kepala Dinas
5	Jumlah Pelaksana	Jumlah Pelaksana 1. Operator SIAK 2 orang 2. Petugas Adm 1 orang;
6	Jaminan Pelayanan	a. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP); b. Adanya Kode Etik Pegawai; c. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.
7	Jaminan Keamanan dan	a. Apabila dokumen sudah jadi akan diinformasikan kepada penanggungjawab pemohon secara kolektif;

	Keselamatan Pelayanan	b. Penyediaan alat pemadam kebakaran; c. Jaminan kerahasiaan data penduduk dan keabsahan dokumen
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait program kegiatan dan pelayanan; b. Melalui Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan

Ditetapkan di : SUMBAWA BESAR
Pada tanggal : 1 Agustus 2024

KEPALA DINAS

JAYAKUSUMA