

STANDAR PELAYANAN PUBLIK (SPP)



**DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL
2023**

BAB I

STANDAR PELAYANAN PUBLIK (SPP)

DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KAB.BOLAANG MONGONDOW UTARA TAHUN 2023

A. PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Berdasarkan Undang – Undang Nomor : 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik baik yang memberikan pelayanan kepada masyarakat secara langsung maupun tidak langsung wajib menyusun, menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan Publik sebagai tolak ukur dalam penyelenggaraan pelayanan di lingkungan masing – masing. Sebagaimana yang tercantum pada pasal 1 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, mengartikan pelayanan publik sebagai kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan penyelenggara pelayanan publik.

Dalam situasi yang berkembang saat ini yaitu penyebaran pandemic COVID-19 tentunya berdampak dalam penyelenggaraan pelayanan public, maka dari itu baik petugas maupun masyarakat harus mentaati protokol kesehatan sesuai yang sudah ditetapkan oleh pemerintah, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan salah satu unit penyelenggara pelayanan publik sehingga wajib menyusun standar pelayanan publik secara tertulis yang sesuai dengan kondisi saat ini.

Standar Pelayanan Publik dibuat adalah dalam rangka untuk pencegahan penyebaran Virus COVID-19, sehingga pemberi pelayanan dan masyarakat yang dilayani seminimal mungkin terhindar dari virus dimaksud. Pelayanan yang diberikan berupa pelayanan secara online yang dengan mudah dapat di akses melalui Media Sosial Via Website dan WhatsApp dengan dicantumkanannya nomor handphone petugas maka lebih memudahkan masyarakat.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil BOLAANG MONGONDOW UTARA merupakan salah satu instansi pelaksana penyelenggara pelayanan kepada masyarakat dibidang administrasi kependudukan, yang mana merupakan salah satu urusan wajib yang harus dikelola dan dilaksanakan secara baik oleh instansi pelaksana, berdasarkan pasal 11 dan pasal 12 Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah yang mengamanatkan bahwa penyelenggara urusan pemerintahan yang bersifat wajib yang berpedoman pada Standar Pelayanan Minimal dan Standar

Pelayanan Publik juga Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik, bahwa standar pelayanan dan maklumat pelayanan serta sistem, mekanisme dan prosedur merupakan point-point penting yang menjadi dasar dalam pengukuran kinerja pelayanan publik suatu lembaga atau organisasi pemerintah.

Dalam pelaksanaan pelayanan ada unsur yang lain, dimana unsur tersebut memiliki tingkat koherensi yang tinggi dengan pencapaian aspek pelayanan yang berbasis pada excellent service/kepentingan pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara. Sehingga perlu diselaraskan antara kemampuan sumber daya yang dimiliki penyelenggara dengan kebutuhan masyarakat serta kondisi lingkungan di mana satuan kerja atau instansi pelaksana sebagai penyelenggara tersebut mempunyai domain fungsi pelayanan komprehensif.

2. Visi, Misi dan Ruang Lingkup Tugas

Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Bolaang Mongondow Utara adalah

Visi: “Terwujudnya Kualitas Pelayanan Berbasis SIAK menuju Masyarakat Tertib Administrasi Kependudukan & Pencatatan Sipil”

Selain itu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Utara berupaya untuk berjalan beriringan dengan program nasional yang dijalankan oleh pemerintah pusat khususnya di bidang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang tertib, valid dan akuntabel sehingga dapat dimanfaatkan oleh setiap pihak yang membutuhkan. Dengan harapan semua data yang berkaitan dengan Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Indonesia dapat terhubung secara komprehensif dapat diakses secara cepat dan akurat.

B. MAKLUMAT PELAYANAN

Maklumat Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Utara nomor : 470/ 040 /DUKCAPIL-BMU/V/2023 tanggal 13 Januari 2023, berbunyi:

“Dengan ini, Kami Menyatakan Sanggup menyelenggarakan Pelayanan sesuai Standar Pelayanan yang telah ditetapkan, dan apabila Kami Melanggar, Kami Bersedia Menerima Sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku”

C. Motto Pelayanan :

“KITA BISA”

K : Kerja

I : Inovatif

T : Tepat

A : Akurat

B : Bersikap

I : Interaktif

S : Sopan

A : Amanah

RUANG LINGKUP TUGAS POKOK

Tugas Pokok dan fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah sebagai instansi pelaksana yang melaksanakan sebagian urusan pemerintahan daerah di bidang pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Untuk melaksanakan Tugas Pokoknya, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai fungsi berikut :

- a) Perumusan dan pelaksanaan kebijakan teknis di bidang kependudukan dan pencatatan sipil;
- b) Penyelenggaraan urusan pemerintahan dan pelayanan umum dibidang kependudukan dan pencatatan sipil;
- c) Pembinaan dan pelaksanaan tugas di bidang kependudukan dan pencatatan sipil;
- d) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan Walikota sesuai dengan tugas dan fungsinya

JENIS – JENIS PELAYANAN

Pelayanan yang dilakukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Utara (instansi pelaksana) pada umumnya adalah pelayanan yang bersifat layanan administrasi. Dalam hal ini pelayanan yang diberikan menjadi tiga domain utama berdasarkan aspek pembagian urusan esensial Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, dimana diketahui bahwa dalam konsep pewadahan urusan dalam sebuah organisasi atau dikenal dengan sebutan istilah departemenisasi, Struktur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Bolaang Mongondow Utara Nomor 14 tahun 2023 tentang Perubahan atas Peraturan Bupati Nomor 35 Tahun 2022 Tentang Kedudukan,Susunan Organisasi,Tugas dan Fungsi,serta Tata Kerja Perangkat Daerah, dengan membagi urusan pelayanan dalam tiga aspek yaitu Bidang Administrasi Kependudukan, bidang Pelayanan Pencatatan Sipil dan Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan (PIAK) dan Pemanfaatan Data. Berdasarkan hal tersebut, maka kami membagi jenis pelayanan yang diberikan berdasarkan 3 (tiga) hal berikut ini :

A. Bidang Pendaftaran Penduduk

meliputi jenis pelayanan yakni :

1. Penerbitan Biodata Penduduk;
2. Penerbitan Kartu Keluarga (KK);
 - Kartu Keluarga Baru
 - Kartu Keluarga online
 - Kartu Keluarga Hilang
 - Kartu Keluarga penambahan Anggota keluarga
 - Kartu Keluarga pengurangan Anggota keluarga
 - Kartu Keluarga karena menumpang
3. Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el);
 - KTP-el Baru
 - KTP-el Digital
 - KTP-el Hilang
 - KTP-el Pindah Datang
 - KTP-el Perubahan Element Data
 - KTP-el Rusak Fisik
 - KTP-el Warga Negara Asing
4. Kartu Identitas Anak (KIA)
 - KIA Baru
 - KIA Digital
 - KIA Hilang
 - KIA Habis Masa Berlaku
 - KIA rusak
5. Penerbitan Surat Keterangan Pindah Datang (SKPD);
 - Surat Pindah Keluar online
 - SKPWNI Keluar (habis masa berlaku)
 - SKPWNI Keluar (Hilang)
 - SKPWNA Keluar
 - SKPWNA Masuk
 - SKP antar Kabupaten/Provinsi
6. Surat Keterangan Pindah Datang dari Luar Negeri
7. Pendataan Penduduk Non Permanen;

B. Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil

Meliputi jenis pelayanan yakni :

1. Penerbitan Kutipan Akta Kelahiran;
2. Penerbitan Kutipan Akta Perkawinan;
3. Penerbitan Kutipan Akta Perceraian;
4. Penerbitan Kutipan Akta Kematian;
5. Penerbitan Kutipan Akta Pengesahan Anak;
6. Penerbitan Kutipan Akta Pengakuan Anak;
7. Penerbitan Kutipan Akta Pengangkatan Anak;
8. Penerbitan Surat Keterangan Ganti Nama;
9. Penerbitan Surat Keterangan Belum Kawin;
10. Penerbitan Kutipan Ke-II Akta – akta Pencatatan Sipil;
11. Pencatatan Kelahiran di Luar Negeri
12. Pencatatan Kematian Luar Negeri
13. Pencatatan Perkawinan Luar Negeri
14. Pencatatan Perceraian Luar Negeri
15. Status Kewarganegaraan
16. Surat Keterangan Ganti Kelamin

C. Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan (PIAK) dan Pemanfaatan Data

Tugas bidang PIAK dan Pemanfaatan Data Meliputi :

1. Pengelolaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK);
2. Fasilitasi dan Pemeliharaan Perangkat SIAK
3. Database Backup dan Recovery Center
4. Pengelolaan Database;
5. Pemeliharaan, pengamanan dan pengawasan database kependudukan;
6. Pengelolaan dan Penyajian Data Kependudukan;
7. Pengelolaan layanan pengaduan melalui media informasi;
8. Survey Kepuasan Masyarakat dan Evaluasi Pelayanan;
9. Pelaksanaan Forum Konsultasi Publik;
10. Kerjasama Pemanfaatan Data Kependudukan dengan lembaga/instansi Non Vertikal;
11. Kerjasama Peningkatan Pemanfaatan Dokumen Kependudukan;
12. Pengembangan Inovasi pelayanan;
13. Pengelolaan Media Informasi Dukcapil;

BAB II

STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL BOLAANG MONGONDOW UTARA

Dalam pelaksanaan standar pelayanan publik disusun dengan memperhatikan kemampuan penyelenggaraan, kebutuhan masyarakat dan kondisi lingkungan. Komponen standar pelayanan publik sekurang-kurangnya meliputi dasar hukum, persyaratan, sistem, mekanisme dan prosedur, jangka waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk pelayanan, sarana, prasarana dan/atau fasilitas, kompetensi pelaksana atau pengawasan internal, penanganan pengaduan, saran dan masukan, jumlah pelaksana, jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan, jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan resiko keragu-raguan dan evaluasi kinerja pelaksana.

Adapun standar pelayanan publik di Lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah sebagai berikut :

A. DASAR HUKUM :

Dalam pelaksanaan Standar Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Utara yang meliputi pelayanan di bidang Pendaftaran Penduduk dan di bidang Pencatatan Sipil memiliki dasar hukum sebagai berikut :

- a. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
- b. Undang – Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan;
- c. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Adminstrasi Kependudukan.
- d. Perpres Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;
- e. Permendagri Nomor 12 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pencatatan Perkawinan dan Pelaporan Akta yang dikeluarkan Negara Lain.
- f. Permendagri Nomor 19 Tahun 2012 tentang Pedoman Pendokumentasian Hasil Pendaftaran Penduduk Pencatatan Sipil;
- g. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2012 Tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan;
- h. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan;
- i. Permendagri Nomor 14 Tahun 2015 tentang Pedoman Pendataan Penduduk Nonpermanen.

- j. Permendagri No.2 Tahun 2016 Tentang Kartu Identitas Anak (KIA);
- k. Permendagri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan.
- l. Permendagri Nomor 108 Tahun 2018 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;
- m. Permendagri Nomor 109 Tahun 2018 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil Peraturan.
- n. Permendagri Nomor 07 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring.
- o. Permendagri Nomor 96 Tahun 2019 Tentang Pendataan dan Penerbitan Dokumen Kependudukan bagi Penduduk Rentan Administrasi Kependudukan.
- p. Peraturan Bupati Bolaang Mongondow Utara Nomor 54 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Fungsi dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

B. PERSYARATAN PELAYANAN

1. PELAYANAN DI BIDANG PENDAFTARAN KEPENDUDUKAN :

Pelayanan di bidang pendaftaran kependudukan memiliki 11 (sebelas) jenis Pelayanan.

Persyaratan yang dibutuhkan untuk melaksanakan pelayanan – pelayanan adalah sebagai berikut :

a. Perubahan Biodata Penduduk

Persyaratan Pelayanan :

1. Dilampiri dokumen administrasi Kependudukan :
 - Kutipan Akta Kelahiran
 - Ijazah / STTB.
 - KK.
 - KTP-el.

 - Kutipan Akta Perkawinan / Buku Nikah.
 - Kutipan Akta Perceraian.
 - Dokumen pendukung lainnya.
2. Pencatatan biodata penduduk bagi WNI yang datang dari Luar Negeri berupa :
 - Paspor.
 - Dokumen Pengganti Paspor
3. Pencatatan biodata penduduk bagi Orang Asing yang memiliki ijin tinggal terbatas dan Orang Asing yang memiliki tinggal tetap, syaratnya berupa :
 - Paspor
 - Kartu Ijin Tinggal Terbatas/ Kartu Ijin Tinggal Tetap

b. Pelayanan Kartu Keluarga (KK)

➤ Pelayanan Kartu Keluarga

(KK) Baru Persyaratan :

- 1) Paspor Pemohon.
 - 2) Akta Kelahiran Pemohon.
 - 3) Izin Tinggal Tetap Bagi Orang Asing.
 - 4) Ijazah Masing – Masing Anggota Keluarga Bagi WNI.
 - 5) Foto Kopi / Kutipan Akta Perkawinan.
 - 6) Surat Keterangan Pindah Datang.
 - 7) Surat Keterangan Datang dari Luar Negeri (WNI).
- Perubahan / Penambahan Anggota Keluarga: Persyaratan :
- 1) Akta Kelahiran.
 - 2) Kartu Keluarga (KK) Lama yang Asli.
 - 3) Ijazah.
- Anggota Keluarga yang Numpang

(Keluarga lain) Persyaratan :

- 1) Kartu Keluarga asli yang akan ditumpang.
 - 2) Surat keterangan pindah datang.
 - 3) Surat keterangan datang dari LN bagi WNI (SKDLN).
- Kartu Keluarga Perubahan / Pengurangan Anggota

Keluarga. Persyaratan :

- 1) Kartu Keluarga (KK) Lama yang Asli.
 - 2) Surat Keterangan Kematian/ Akta Kematian.
 - 3) Surat Keterangan Pindah Keluar
- Kartu Keluarga yang Rusak/ Hilang Persyaratan :
- 1) Surat Keterangan Kehilangan dari Kepolisian.
 - 2) Kartu Keluarga (KK) yang Rusak.
 - 3) Dokumen ke imigrasian bagi orang asing.

c. Kartu Tanda Penduduk Elektronik

➤ **Kartu Tanda Penduduk Baru**

Persyaratan :

- Fotocopy Kartu Keluarga (KK)

➤ **Kartu Tanda Penduduk Hilang**

Persyaratan :

- Surat Keterangan Kehilangan dari Kepolisian
- Fotocopy Kartu Keluarga

➤ **Kartu Tanda Penduduk Rusak**

Persyaratan :

- KTP-el yang rusak
- Fotocopy Kartu Keluarga

➤ **Kartu Tanda Penduduk Perubahan Data**

Persyaratan :

- KTP-el lama
- Fotocopy Kartu Keluarga

d. Kartu Identitas Anak (KIA)

Persyaratan :

- 1) KTP Suami/ Istri asli dan foto copy
- 2) KK asli dan Foto copy
- 3) Pas foto berwarna ukuran 4x6 cm 1 lembar bagi usia 6 s.d 17 tahun kurang 1 hari

e. Surat Keterangan Pindah Datang

Persyaratan :

- 1) Surat Keterangan Pindah WNI Asli dan biodata penduduk.
- 2) Surat Nikah / Cerai/ Surat Kematian, surat yang mendukung status seseorang.
- 3) Akta Kelahiran, Ijazah
- 4) Kartu Keluarga Asli yang Ditumpang (Penduduk Pindah Sendiri).

f. Surat Keterangan Pindah Datang dari Luar Negeri (SKPWNI)

Persyaratan :

- 1) Surat pengantar dari RT/RW
- 2) Pengantar dari Kecamatan
- 3) Foto Copy Surat Keterangan Laporan Diri (SKLD)
- 4) Foto copy Izin Tinggal Tetap
- 5) Foto copy Pasport

g. Pendataan penduduk Nonpermanen

- 1) KTP-el;
- 2) Kartu Keluarga dan dokumen pendukung lainnya;
- 3) Mengisi F.4-01 yaitu Formulir pendataan penduduk Non Permanen
- 4) Mengisi F.4-02 yaitu Formulir data anggota keluarga yang dibawa
- 5) Mengisi F.4-03 yaitu Formulir laporan rekapitulasi penduduk non permanen nasional
- 6) Mengisi F.4-04 yaitu Formulir laporan rekapitulasi penduduk non permanen propinsi
- 7) Mengisi F.4-05 yaitu Formulir laporan rekapitulasi penduduk non permanen Kota/kab.

2. PELAYANAN DI BIDANG PENCATATAN SIPIL :

Adapun pelayanan di bidang pendaftaran kependudukan memiliki 21 (dua puluh satu) jenis Pelayanan. Persyaratan – persyaratan yang dibutuhkan dalam pelayanan tersebut adalah sebagai berikut :

a. Pelayanan Akta Kelahiran

Persyaratan :

Mengisi formulir F-2.01 dan F-2.02 dengan melampirkan :

- 1) Asli Surat Keterangan Kelahiran dari Dokter/ Bidan/ Penolong Kelahiran / Lurah.
- 2) Asli dan Fotocopy KK dan KTP orang tua.
- 3) Asli dan fotocopy Buku Nikah/ Kutipan Akta Perkawinan orang tua.
- 4) Nama dan identitas 2 orang saksi kelahiran.

Bagi Warga Negara Asing (WNA) syarat ditambah

- 5) Pasport
- 6) Surat Tanda Laporan Diri (STLD) dari Kepolisian.

b. Program Inovasi Bayi Lahir 3 in 1 (Akta Kelahiran, KK dan KIA)

Persyaratan :

Mengisi formulir F2.01 dengan melampirkan :

- 1) Foto copy dan Asli Surat keterangan kelahiran dari dokter/bidan/penolong kelahiran.
- 2) Kartu Keluarga Asli orang tua WNI.
- 3) Foto copy Kartu Tanda Penduduk (KTP) orang tua WNI
- 4) Foto copy 2 orang saksi kelahiran.
- 5) Surat keterangan tempat tinggal bagi pemegang izin tinggal terbatas.

c. Akta Perkawinan

Persyaratan :

Mengisi formulir F-2.01 dengan melampirkan :

- 1) Surat keterangan untuk kawin dari Kecamatan
- 2) Surat kawin menurut tata cara pemuka agama.
- 3) Asli dan Fotocopy kutipan akta kelahiran calon pengantin.

- 4) Asli dan Fotocopy KK dan KTP calon pengantin.
- 5) Asli dan foto copy akta kematian bagi mereka yang berstatus janda/duda.
- 6) Kartu Imunisasi calon pengantin.
- 7) Pas photo berdampingan calon pengantin ukuran 4x6 = 4 lembar
- 8) Izin orang tua bagi mereka yang belum berusia 21 tahun
- 9) Izin orang tua bagi mereka yang (wanita/pria kurang dari 19 tahun) dengan melampirkan dispensasi dari pengadilan negeri.
- 10) Izin dari Komandan bagi anggota TNI, POLRI.
- 11) Perkawinan kedua dan seterusnya melampirkan Penetapan Pengadilan (izin Perkawinan)

Bagi Warga Negara Asing (WNA) ditambah :

- 12) Pasport
- 13) Surat Keterangan Laporan Diri (SKLD) dari Kepolisian
- 14) Izin dari kedutaan.

Semua dokumen harus dilegalisasi oleh Kementerian Luar Negeri dan diterjemahkan kedalam Bahasa Indonesia ke penerjemah yang resmi dan tersumpah.

d. Akta Peceraian

Persyaratan :

Mengisi formulir F-2.1 dengan melampirkan :

- 1) Salinan putusan pengadilan yang mempunyai kekuatan hukum tetap.
- 2) Akta Perkawinan Suami Istri.
- 3) KTP dan KK Suami Istri.
- 4) Bagi orang asing melampirkan asli dan foto copy dokumen antara lain paspor dokumen migrasi.

e. Akta Kematian

Persyaratan :

Mengisi Formulir F-2.04 dengan melampirkan :

- 1) Surat Keterangan kematian dari Kecamatan.
- 2) Asli dan foto copy akta kelahiran.
- 3) Asli surat keterangan Pemeriksaan Mayat, Visum Dokter, surat keterangan Kematian dari Rumah Sakit.
- 4) Asli dan foto copy surat nikah/akta perkawinan.
- 5) Keputusan pengadilan yang mempunyai kekuatan hukum tetap jika kematian di atas 5 tahun.

f. Akta Pengesahan Anak

Persyaratan :

Mengisi Formulir F2.01 dengan melampirkan :

- 1) Kutipan Akta Kelahiran.
- 2) Asli dan Fotocopy kutipan Akta Perkawinan
- 3) Asli dan Fotocopy KK dan KTP pemohon.
- 4) Penetapan Pengadilan Negeri bila Anak Lahir sebelum Surat Perkawinan menurut Tata Cara Agama Orang Tuanya.

g. Akta Pengakuan Anak

Persyaratan :

Mengisi Formulir F2.01 dan F2.10 dengan melampirkan

- 1) Surat pengakuan anak dari ayah biologis yang disetujui oleh ibu kandung..
- 2) Kutipan akta kelahiran
- 3) Fotocopy KK dan KTP Orang tua Kandung.

h. Pengangkatan Anak

Persyaratan :

Mengisi Formulir F2.01 dengan melampirkan :

- 1) Surat Penetapan Pengadilan tentang pengangkatan anak.
- 2) KK dan KTP orang tua yang mengangkat dan orang tua kandung
- 3) Kutipan Akta Kelahiran.

i. Surat Keterangan Ganti Nama

Persyaratan :

Mengisi Formulir F2.01 dengan Melampirkan :

- 1) Salinan penetapan pengadilan Negeri tentang perubahan nama.
- 2) Kutipan Akta Pencatatan Sipil (Kelahiran, Perkawinan, Perceraian, Kematian)
- 3) Asli dan Fotocopy KK dan KTP

j. Surat Keterangan Belum Kawin

Persyaratan :

- 1) Permohonan kepada Kepala Dinas dukcapil dengan melampirkan;
- 2) Foto copy dan menunjukkan aslinya Surat Keterangan untuk Kawin dari Kecamatan
- 3) Foto copy dan menunjukkan aslinya akta kelahiran
- 4) Foto copy KTP-el (Kartu Tanda Penduduk elektronik)
- 5) Foto copy KK (Kartu Keluarga)
- 6) Surat pernyataan belum kawin dari yang bersangkutan
- 7) Surat keterangan belum kawin dari Kecamatan

k. Kutipan Ke-II Akta-akta Pencatatan Sipil

Persyaratan :

- 1) Permohonan kepada Kepala Dinas dukcapil dengan melampirkan;
- 2) Surat Keterangan Kehilangan dari Kepolisian.
- 3) Fotocopy Akta yang hilang / Rusak

l. Pencatatan Kelahiran Diluar Negeri

Persyaratan :

- 1) Bukti pencatatan kelahiran dari Negara bersangkutan yang dikeluarkan oleh Kedutaan Indonesia.
- 2) Fotocopy Paspor RI
- 3) Fotocopy Legalisir Kutipan Nikah atau bukti tertulis perkawinan.

m. Penerbitan Surat Tanda Lapor Pencatatan Sipil yang terjadi diluar negeri

Persyaratan :

- 1) Permohonan kepada Kepala Dinas Dukcapil
- 2) Kutipan Akta Pencatatan Sipil
- 3) Pasport

Semua dokumen arus dilegalisasi oleh Kementerian Luar Negeri dan diterjemahkan kedalam Bahasa Indonesia ke penerjemah yang resmi dan tersumpah.

n. Pencatatan Perkawinan di Luar Negeri

Persyaratan :

- 1) Bukti atau akta perkawinan dari Negara setempat.
- 2) Akta kelahiran
- 3) KTP dan KK yang bersangkutan bagi WNI.
- 4) Pas photo suami istri ukuran 4x6 = 3Lembar
- 5) Paspor/ Dokumen ke imigrasian.

o. Pencatatan Kematian di Luar Negeri

Persyaratan :

- 1) Surat Keterangan kematian dari Negara setempat
- 2) Fotocopy Paspor / Identitas lainnya

p. Pencatatan Perceraian di Luar Negeri

Persyaratan :

- 1) Surat Bukti pencatatan perceraian dari Negara setempat.
- 2) Akta perkawinan
- 3) Fotocopy Paspor

q. Perubahan Status Kewarganegaraan WNA ke WNI

Persyaratan :

- 1) Salinan Keputusan Presiden tentang perubahan Status kewarganegaraan menjadi WNI
- 2) Salinan Keputusan Meteri.
- 3) Kutipan Akta Kelahiran.
- 4) Kutipan Akta Perkawinan
- 5) Fotocopy KK, KTP dan Paspor pemohon.

r. Perubahan Status Kewarganegaraan dari WNI ke WNA

Persyaratan :

- 1) Surat persetujuan perubahan status kewarganegaraan dari Negara yang bersangkutan.
- 2) Fotocopy Kutipan Akta Kelahiran.
- 3) Fotocopy Kutipan Akta Perkawinan.
- 4) Fotocopy Paspor.

C. SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR PELAYANAN

NO	PRODUK LAYANAN	SISTEM, MEKANISME, PROSEDUR
A.	1. Bio data penduduk	1) Penduduk membawa surat pengantar dari Kecamatan
	2. Kartu Keluarga (KK)	2) Penduduk mengisi dan menandatangani formulir permohonan
	3. Surat Keterangan Pindah Datang (SKPD).	3) Petugas registrasi melakukan verifikasi dan validasi data penduduk
	4. Surat Keterangan Pindah Keluar Daerah.	4) Petugas Registrasi mencatat dalam Buku Harian Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa penting (Buku Register)
	5. Surat Pindah Datang Dari Luar Negeri (SKPDLN).	5) Sangadi/ Kasi Pemerintahan menandatangani formulir permohonan
	6. Surat Keterangan Pindah Keluar Negeri (SKPKN).	6) Berkas dan formulir permohonan dibawa penduduk ke Kecamatan / Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
		7) Petugas loket melakukan verifikasi data permohonan dan menetapkan denda administrasi jika ada.
		8) Pemohon membayar denda administrasi sesuai dengan yang ditetapkan jika ada.
		9) Petugas melakukan perekaman data ke dalam data base (entry data)
		10) Petugas melakukan pencetakan dokumen
		11) Paraf oleh Kasi dan Kabid untuk penerbitan dokumen di disdukcapil
		12) Kepala Disdukcapil menerbitkan dan

- menandatangani dokumen.
- 13) Penyerahan dokumen yang sudah selesai kepada Pemohon.
- B. 7. Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el)
- 1) Petugas melakukan verifikasi bio data yang bersangkutan apabila ada kekeliruan maka dilakukan edit data dengan dilampiri bukti pendukung (akte kelahiran/ akta nikah/akta cerai/ ijazah)
 - 2) Apabila perubahan bio data menyangkut perubahan tanggal lahir dan jenis kelamin maka edit data harus dilakukan di data center server di Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil tetapi apabila di luar hal tersebut edit data bisa langsung dilakukan di Kecamatan
 - 3) Pemohon melakukan perekaman data KTP-el, sidik jari iris mata di Kecamatan/Disdukcapil
 - 4) Petugas di Dinas melakukan pencetakan KTP-el
 - 5) Pemohon bisa mengambil KTP-el di Disdukcapil dengan membawa resi tanda bukti sudah perekaman dari Kecamatan.
- C. 8. Kartu Identitas Anak (KIA)
- 1) Penduduk mengambil nomor antrian
 - 2) Penduduk mengisi dan menandatangani formulir permohonan dilengkapi dengan persyaratan yang dibutuhkan dan diserahkan kepada petugas loket.
 - 3) Petugas loket melakukan verifikasi data permohonan.
 - 4) Paraf oleh Kasi / Kabid untuk penerbitan dokumen di disdukcapil
 - 5) Petugas melakukan pencetakan dokumen
 - 6) Penyerahan dokumen yang sudah selesai diproses kepada Pemohon/masyarakat.
- D. 9. Pendataan Penduduk Non Permanen
- 1) Petugas Kecamatan melakukan verifikasi dan validasi data penduduk nonpermanen.
 - 2) Lurah menandatangani formulir pendataan penduduk nonpermanen serta formulir data anggota keluarga yang dibawa.
 - 3) Petugas Kecamatan mencatat dalam buku registrasi.
 - 4) Petugas Disdukcapil melakukan pengolahan data penduduk nonpermanen dalam formulir dengan cara merekapitulasi jumlah penduduk berdasarkan jenis kelamin laki-laki dan perempuan
 - 5) Penduduk mengajukan berkas kepada petugas
 - 6) Berkas diverifikasi dan distempel legalisir
 - 7) Kabid/ Kasi menandatangani berkas
 - 8) Penyerahan berkas legalisir kepada pemohon
- E. Legalisir KK, KTP dan Akta-akta Pencatatan Sipil

- | | |
|---|---|
| <p>F.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Penerbitan Kutipan Akta Kelahiran 2. Program Inovasi Bayi Lahir 3 in 1 (<i>Akta Kelahiran, KK dan KIA</i>) 3. Penerbitan Kutipan Akta Perkawinan; 4. Penerbitan Kutipan Akta Perceraian; 5. Penerbitan Kutipan Akta Kematian; 6. Penerbitan Kutipan Akta Pengesahan Anak; 7. Penerbitan Kutipan Akta Pengakuan Anak; 8. Penerbitan Kutipan Akta Pengangkatan Anak; 9. Penerbitan Surat Keterangan Ganti Nama; 10. Penerbitan Surat Keterangan Belum Kawin; 11. Penerbitan Kutipan Ke-II Akta
– akta Pencatatan Sipil; 12. Pencatatan Kelahiran di Luar Negeri 13. Penerbitan Surat Tanda Laporan Pencatatan Sipil yang terjadi di Luar Negeri; 14. Pencatatan Perkawinan Luar Negeri 15. Pencatatan Kematian Luar Negeri | <ol style="list-style-type: none"> 1) Penduduk mengambil nomor antrian 2) Penduduk mengisi dan menandatangani formulir permohonan dilengkapi dengan persyaratan yang dibutuhkan dan diserahkan kepada petugas loket. 3) Petugas loket melakukan verifikasi data permohonan dan menetapkan denda administrasi jika ada. 4) Pemohon membayar denda administrasi sesuai dengan yang ditetapkan jika ada. 5) Paraf oleh Kasi / Kabid untuk penerbitan dokumen di disdukcapil 6) Petugas melakukan pencetakan dokumen 7) Paraf oleh Kasi dan Kabid untuk penerbitan dokumen di disdukcapil 8) Kepala Disdukcapil menerbitkan dan menandatangani dokumen. 9) Penyerahan dokumen yang sudah selesai kepada Pemohon. |
|---|---|

D. JANGKA WAKTU PENYELESAIAN

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab.Bolaang Mongondow Utara memiliki komitmen untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat sesuai dengan Standar Pelayanan Maksimal Waktu Penyelesaian **Maksimal 20 (Dua Puluh) menit s/d 30 (Tiga Puluh) menit** untuk seluruh Jenis pelayanan, Kecuali untuk jenis pelayanan berikut ini :

1. KTP-el **10 (sepuluh) s/d 15 (lima belas) menit**
2. Kartu Identitas Anak **10 (sepuluh) s/d 15 (lima belas) menit**
3. Akta Perkawinan 10 hari
Waktu Pelayanan :
 - Hari Senin – Jum'at Pukul 07:30 – 16:00
 - **Tempat pelayanan :**
Loket Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Jl. Cut Nyak Dien No. 27
Kab.Bolaang Mongondow Utara

E. BIAYA RETRIBUSI

Berdasarkan Peraturan Daerah Kab.Bolaang Mongondow Utara Nomor 15 Tahun 2019 tentang perubahan atas Peraturan Daerah Kab.Bolaang Mongondow Utara Nomor 12 Tahun 2011 tentang penyelenggaraan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil, Dalam pelaksanaan pelayanan penerbitan Dokumen Kependudukan dan Dokumen Pencatatan Sipil **tidak dikenakan Biaya atau GRATIS.**

F. PRODUK PELAYANAN

Adapun Produk Pelayanan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab.Bolaang Mongondow Utara meliputi :

- I. Bidang Pelayanan Pendaftaran Kependudukan meliputi :
 - a. Penerbitan Biodata Penduduk;
 - b. Penerbitan Kartu Keluarga (KK);
 - c. Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el);
 - d. Kartu Identitas Anak (KIA)
 - e. Penerbitan Surat Keterangan Pindah Datang (SKPD);
 - f. Penerbitan Surat Keterangan Pindah Keluar Daerah;
 - g. Penerbitan Surat Keterangan Pindah Datang dari Luar Negeri (SKPDLN);
 - h. Penerbitan Surat Keterangan Pindah Keluar Negeri (SKPKN);
 - i. Pendataan dan Pelayanan Penduduk Rentan Administrasi ;
 - j. Pendataan Penduduk Nonpermanen
 - k. Legalisir KK dan KTP;
 - l. Surat Keterangan Kependudukan Lainnya.

II. Bidang Pencatatan Sipil meliputi :

1. Pelayanan Akta Kelahiran;
2. Program Inovasi Bayi Lahir 3 in 1 (*Akta Kelahiran, KK dan KIA*);
3. Penerbitan Kutipan Akta Perkawinan;
4. Penerbitan Kutipan Akta Perceraian;
5. Penerbitan Kutipan Akta Kematian;
6. Penerbitan Kutipan Akta Pengesahan Anak;
7. Penerbitan Kutipan Akta Pengakuan Anak;
8. Penerbitan Kutipan Akta Pengangkatan Anak;
9. Penerbitan Surat Keterangan Ganti Nama;
10. Penerbitan Surat Keterangan Belum Kawin;
11. Penerbitan Kutipan Ke-II Akta – akta Pencatatan Sipil;
12. Pencatatan Kelahiran di Luar Negeri;
13. Penerbitan Surat Tanda Laporan Pencatatan Sipil yang terjadi di Luar Negeri;
14. Pencatatan Perkawinan Luar Negeri;
15. Pencatatan Kematian Luar Negeri;
16. Pencatatan Perceraian di Luar Negeri;
17. Surat Keterangan Perkawinan bagi Pasangan yang salah satunya telah meninggal dunia;
18. Perubahan Status Kewarganegaraan dari WNA ke WNI;
19. Perubahan Status Kewarganegaraan dari WNI ke WNA;

G. SARANA DAN PRASARANA

Adapun Sarana dan Prasarana ruang pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kab.Bolaang Mongondow Utara Meliputi :

1. Gedung Pelayanan yang Representatif ber AC;
2. Ruangan ber AC
3. Mesin Antrian
4. Kursi Tunggu
5. Televisi
6. Wifi
7. Meja Tulis Pelayanan
8. Card Reader
9. Toilet Umum
10. Toilet Disabilitas
11. Ruang Laktasi (khusus ibu menyusui)
12. Pojok Rokok;
13. Air Minum;
14. Mushola
15. Kursi roda dan tongkat
16. Brosur / leaflet;
17. Halaman parkir yang luas;
18. Parkir gratis;
19. Sarana bermain anak
20. Pengisian Daya HP
21. Komputer aplikasi SIAK versi 8.2.1

H. KOMPETENSI :

1. Kompetensi umum yang dibutuhkan sbb :
 - Pendidikan formal SMA/ D3
2. Persyaratan fisik sehat, ramah dan tanggap , teliti

3. Kompetensi Bidang :
 - Berorientasi pada pelayanan (BPP)
 - Empatik (E)
 - Komunikatif (K)
 - Perbaikan terus – menerus (PTM)
4. Kompetensi Skill

I. SDM yang memiliki ketrampilan dan pengetahuan komputer dan aplikasi SIAK PENGAWASAN

- Supervisi atasan langsung.
- CCTV
- Apel Pagi, Apel Sore dan Absen
- Briefing
- Dilakukan Sistem Pengendalian Internal dan Pengawasan fungsional dari Inspektorat Kab.Bolaang Mongondow Utara

J. PENGADUAN DAN SARAN

- Pengaduan dan saran lewat Kotak Saran.
- Saran dan Pengaduan dilakukan secara tertulis kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
- Saran dan Pengaduan
 - Website : <http://capilbolmut.wordpress.com/>
 - Facebook : Dinas Dukcapil Bolmong Utara
 - SMS/WA : 081524852711
 - SP4N-Lapor! : [website:lapor.go.id](http://website.lapor.go.id)
 - SMS: 1708
 - Email: kontak@lapor.go.id
- Apk PlaySore : 7108 info Operator

K. JUMLAH PELAKSANA

Adapun jumlah Pegawai atau Pelaksana yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab.Bolaang Mongondow Utara berjumlah 19 orang dan Tenaga Kontrak 11 Orang.

L. JAMINAN PELAYANAN

Dokumen Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang diterbitkan diberikan cepat, tepat lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan.

M. JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN

- a. Dokumen kependudukan yang diterbitkan dan dapat dipertanggungjawabkan secara yuridis formal oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
- b. Alat Pemadam Api Ringan (APAR)
- c. Jalur Evakuasi Darurat Bencana
- d. Kotak P3K
- e. Pengawasan ruang pelayanan dan parker dilengkapi CCTV

N. EVALUASI KINERJA PELAKSANA

1. Evaluasi dan pengawasan terhadap kegiatan dilakukan setiap saat jika terjadi kesalahan dan perubahan atas peraturan pelaksanaan.
2. Evaluasi melalui Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilakukan setiap tahun.
3. Evaluasi melalui monitoring, evaluasi dan pelaporan (Monev).

BAB III

PENUTUP

Demikianlah Standar Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab.Bolaang Mongondow Utara dibuat sebagai acuan dan dasar kebijakan dalam memberikan pelayanan maksimal kepada masyarakat. Kami menyadari masih banyak kekurangan dan keterbatasan dalam penyusunan Standar Pelayanan Publik (SPP), oleh sebab itu kritik dan saran sangat kami perlukan untuk penyempurnaan penyusunan dimasa yang akan datang.

Semoga Setandar Pelayanan Publik ini dapat melengkapi standar instansi pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab.Bolaang Mongondow Utara.

Ditetapkan di : Boroko
Pada Tanggal : Mei 2023

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL



SAMIDIN KOROMPOT, S.STP, M.Si
NIP. 19840902 200212 1 001