



PEMERINTAH KOTA PAYAKUMBUH  
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL



# STANDAR PELAYANAN

DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
PENCATATAN SIPIL



Kota Payakumbuh  
Tahun 2024



**PEMERINTAH KOTA PAYAKUMBUH**  
**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**

Jl. Jambu Kotokociak Kubu Tapakrajo, Payakumbuh, Sumatera Barat 26213

Telp. (0752) 94522 Payakumbuh

Email: pykdukcakil@gmail.com, website: disdukcapil.payakumbuhkota.go.id

---

---

**KEPUTUSAN**  
**KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**  
**KOTA PAYAKUMBUH**  
**NOMOR : 400.12.4.2/037/DKPS/2024**

**TENTANG**

**PERUBAHAN ATAS KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN**  
**PENCATATAN SIPIL KOTA PAYAKUMBUH NOMOR 477/16/SK-DKPS/2022**  
**TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN**  
**PENCATATAN SIPIL KOTA PAYAKUMBUH**

**KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**  
**KOTA PAYAKUMBUH,**

- Menimbang : a. bahwa berdasarkan hasil pembahasan Forum Konsultasi Publik, terdapat beberapa hal yang perlu disesuaikan pada Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh Nomor 477/16/SK-DKPS/2022 Tentang Penetapan Standar Pelayanan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh ;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan pada huruf a, perubahan Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh Nomor 477/16/SK-DKPS/2022 Tentang Penetapan Standar Pelayanan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh perlu ditetapkan melalui Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor : 5038) ;
2. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615) ;
4. Peraturan Walikota Payakumbuh Nomor 25 Tahun 2015 tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Payakumbuh Nomor 56 Tahun 2014 Tentang Pedoman Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan Di Lingkungan Pemerintah Kota Payakumbuh;
5. Peraturan Daerah Kota Payakumbuh Nomor 17 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;

6. Peraturan Walikota Payakumbuh Nomor 55 Tahun 2021 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, dan Uraian Tugas serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

KESATU : Menetapkan Standar Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh, sebagaimana tercantum dalam lampiran keputusan ini.

KEDUA : Standar Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU meliputi ruang lingkup :

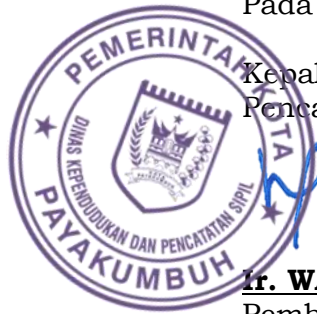
1. Penerbitan kartu keluarga baru (membentuk keluarga baru, penggantian kepala keluarga/kematian kepala keluarga, pisah KK dalam 1 alamat)
2. Penerbitan kartu keluarga karena perubahan data;
3. Penerbitan kartu keluarga karena hilang/rusak;
4. Penerbitan kartu tanda penduduk elektronik (KTP-el) baru;
5. Penerbitan kartu tanda penduduk elektronik (KTP-el) karena pindah datang;
6. Penerbitan kartu tanda penduduk elektronik (KTP-el) karena hilang/rusak;
7. Penerbitan kartu tanda penduduk elektronik (KTP-el) karena perubahan data;
8. Penerbitan kartu tanda penduduk elektronik (KTP-el) untuk orang asing;
9. Penerbitan kartu tanda penduduk elektronik (KTP-el) di luar domisili;
10. Penerbitan kartu identitas anak (KIA) untuk anak usia kurang dari 5 tahun;
11. Penerbitan kartu identitas anak (KIA) untuk anak usia 5 tahun sampai dengan usia 17 tahun kurang satu hari dan belum kawin;
12. Penerbitan kartu identitas anak (KIA) karena hilang/rusak;
13. Penerbitan kartu identitas anak (KIA) karena pindah datang;
14. Penerbitan surat keterangan pindah antar kabupaten/kota /provinsi;
15. Penerbitan surat keterangan tempat tinggal/SKTT (untuk orang asing pemegang izin tinggal terbatas);
16. Penerbitan kutipan akta kelahiran;
17. Penerbitan kutipan akta kematian;
18. Penerbitan kutipan akta perkawinan;
19. Penerbitan surat keterangan pembatalan perkawinan;
20. Penerbitan kutipan akta perceraian;
21. Penerbitan surat keterangan pembatalan perceraian;
22. Pencatatan pengangkatan anak;
23. Penerbitan kutipan akta pengakuan anak;

24. Penerbitan kutipan akta pengesahan anak;
25. Pencatatan perubahan nama;
26. Pencatatan perubahan status kewarganegaraan;
27. Pencatatan pembetulan akta pencatatan sipil; dan
28. Legalisasi dokumen kependudukan;
29. Permintaan data kependudukan
30. Pencatatan biodata penduduk
31. Aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD)

- KETIGA : Standar pelayanan sebagaimana terlampir dalam Lampiran Keputusan ini wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/ pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawasan dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dan akan ditinjau kembali apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan ini.

Ditetapkan di Payakumbuh  
Pada Tanggal 04 Maret 2024

Kepala Dinas Kependudukan dan  
Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh



**Ir. WAL ASRI, MM.**

Pembina Utama Muda/ IV.c  
NIP. 19660903 199303 1 005

## LAMPIRAN I

KEPUTUSAN KEPALA DINAS  
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KOTA PAYAKUMBUH  
NOMOR : 400.12.4.2/037/DKPS/2024  
TENTANG PERUBAHAN ATAS KEPUTUSAN  
KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
PENCATATAN SIPIL KOTA PAYAKUMBUH  
NOMOR 477/16/SK-DKPS/2022 TENTANG  
PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA  
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN  
SIPIL KOTA PAYAKUMBUH

### **STANDAR PELAYANAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PAYAKUMBUH**

#### **A. PENDAHULUAN**

Tugas pokok dan fungsi yang melekat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh yaitu menyelenggarakan urusan pemerintahan merupakan urusan pemerintahan bidang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam kerangka pembangunan Pemerintah Kota Payakumbuh sesuai dengan visi Payakumbuh Maju, Sejahtera dan Bermartabat dengan Semangat Kebersamaan Menuju Payakumbuh Menang dan mendukung misi Menghadirkan Tata Kelola Pemerintah yang Baik dan Bersih.

Merujuk kepada Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, dan pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan bertujuan untuk:

1. Memberikan keabsahan identitas dan kepastian hukum atas dokumen Penduduk untuk setiap Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting yang dialami oleh Penduduk
2. Memberikan perlindungan status hak sipil Penduduk
3. Menyediakan data dan informasi kependudukan secara nasional mengenai Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil pada berbagai tingkatan secara akurat, lengkap, mutakhir, dan mudah diakses sehingga menjadi acuan bagi perumusan kebijakan dan pembangunan pada umumnya
4. Mewujudkan tertib Administrasi Kependudukan secara nasional dan terpadu
5. Menyediakan data Penduduk yang menjadi rujukan dasar bagi sektor terkait dalam penyelenggaraan setiap kegiatan pemerintahan, pembangunan, dan kemasyarakatan

Pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh meliputi penerbitan dokumen kependudukan yang meliputi biodata penduduk, kartu keluarga, kartu tanda penduduk, surat keterangan kependudukan dan akta-akta pencatatan sipil .

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat Kota Payakumbuh selain layanan pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh juga didukung dengan gerai pelayanan pada Mal Pelayanan Publik Kota Payakumbuh yang berlokasi di Kantor Balaikota Payakumbuh.

### **1. VISI**

“Terwujudnya Pelayanan Prima Melalui Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan Yang Tertib, Berkualitas dan Inovatif”

### **2. MISI**

“Mewujudkan Pengelolaan Administrasi Kependudukan Yang Akurat, Tertib dan Aman”

### **3. MOTTO**

“CANTIK” merupakan akronim dari Cepat, Akurat, Nyaman, berbasis Teknologi, Informasi dan Kapabel.

## **B. MAKLUMAT PELAYANAN**

Sebelum menerapkan Standar Pelayanan, penyelenggara diwajibkan untuk menyusun dan menetapkan Maklumat Pelayanan. Maklumat Pelayanan merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan. Hal-hal yang perlu dimuat dalam Maklumat Pelayanan adalah:

1. Pernyataan janji dan kesanggupan untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan.
2. Pernyataan memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus-menerus.
3. Pernyataan kesediaan untuk menerima sanksi, dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh telah merumuskan maklumat pelayanan yaitu :

1. Kami berjanji dan sanggup untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan
2. Kami berjanji dan sanggup untuk memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus menerus
3. Kami bersedia untuk menerima sanksi, dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar.

## **C. STANDAR PELAYANAN**

Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh memiliki standar pelayanan yang terdiri dari :

- Penerbitan kartu keluarga baru (membentuk keluarga baru, penggantian kepala keluarga/kematian kepala keluarga, pisah KK dalam 1 alamat)
- Penerbitan kartu keluarga karena perubahan data;
- Penerbitan kartu keluarga karena hilang/rusak;
- Penerbitan kartu tanda penduduk elektronik (KTP-el) baru;
- Penerbitan kartu tanda penduduk elektronik (KTP-el) karena pindah datang;
- Penerbitan kartu tanda penduduk elektronik (KTP-el) karena hilang/rusak;
- Penerbitan kartu tanda penduduk elektronik (KTP-el) karena perubahan data;
- Penerbitan kartu tanda penduduk elektronik (KTP-el) untuk orang asing;
- Penerbitan kartu tanda penduduk elektronik (KTP-el) di luar domisili;
- Penerbitan kartu identitas anak (KIA) untuk anak usia kurang dari 5 tahun;

- Penerbitan kartu identitas anak (KIA) untuk anak usia 5 tahun sampai dengan usia 17 tahun kurang satu hari dan belum kawin;
- Penerbitan kartu identitas anak (KIA) karena hilang/rusak;
- Penerbitan kartu identitas anak (KIA) karena pindah datang;
- Penerbitan surat keterangan pindah antar kabupaten/kota /provinsi;
- Penerbitan surat keterangan tempat tinggal/SKTT (untuk orang asing pemegang izin tinggal terbatas);
- Penerbitan kutipan akta kelahiran;
- Penerbitan kutipan akta kematian;
- Penerbitan kutipan akta perkawinan;
- Penerbitan surat keterangan pembatalan perkawinan;
- Penerbitan kutipan akta perceraian;
- Penerbitan surat keterangan pembatalan perceraian;
- Pencatatan pengangkatan anak;
- Penerbitan kutipan akta pengakuan anak;
- Penerbitan kutipan akta pengesahan anak;
- Pencatatan perubahan nama;
- Pencatatan perubahan status kewarganegaraan;
- Pencatatan pembetulan akta pencatatan sipil; dan
- Legalisasi dokumen kependudukan;
- Permintaan data kependudukan
- Pencatatan biodata penduduk
- Aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD)

#### **D. KOMPONEN STANDAR PELAYANAN**

- a. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh menetapkan dan menerapkan standar pelayanan dengan komponen yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) meliputi :
  1. Persyaratan  
 Dalam proses penyelenggaraan pelayanan, persyaratan harus dapat dipenuhi baik teknis, maupun administrasi, agar memperhatikan prinsip kesederhanaan, keterkaitan, konsistensi dan akuntabilitas. Persyaratan dalam pelayanan di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh mengacu pada Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil.
  2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur  
 Sistem, mekanisme dan prosedur merupakan tata cara pelayanan yang dibakukan untuk setiap jenis pelayanan untuk menunjang tertib dalam pelaksanaan mekanisme dan prosedur dengan memperhatikan prinsip kesederhanaan dan akuntabilitas.
  3. Jangka Waktu Pelayanan Penyelesaian  
 Adapun jangka waktu penyelesaian pelayanan di bidang pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh adalah tak lepas dari Standar Operasional Prosedur yang sudah ada sebelumnya, dengan ketentuan berkas lengkap dan tidak ada gangguan teknis.
  4. Biaya atau Tarif  
 Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh tidak memungut biaya, hal ini mengacu pada Undang-Undang Nomor 24 tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.
  5. Produk Pelayanan  
 Adapun produk pelayanan yang telah disusun standar pelayanannya pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tercantum sebagaimana terlampir dalam lampiran II.

6. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan  
Untuk penanganan pengaduan, saran dan masukan terhadap penyelenggaraan pelayanan di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh menyediakan kotak saran yang diletakkan di ruang pelayanan, serta menyiapkan layanan pengaduan melalui media sosial serta sarana dan prasarana pengaduan lainnya.
- b. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh menetapkan dan menerapkan standar pelayanan dengan komponen yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing) meliputi:
  1. Dasar Hukum  
Merupakan peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan
  2. Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas  
Sarana, prasarana, dan fasilitas adalah peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan
  3. Kompetensi Pelaksana  
Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman.
  4. Pengawasan Internal  
Sistem pengendalian intern dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana
  5. Jumlah Pelaksana  
Informasi mengenai komposisi atau jumlah petugas yang melaksanakan tugas sesuai pembagian dan uraian tugasnya.
  6. Jaminan Pelayanan  
Memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan. Jaminan pelayanan menunjukkan kesanggupan instansi sesuai kapasitas manajemen yang ada untuk memberikan kepastian bahwa kualitas penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.
  7. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan  
Dalam bentuk komitmen untuk memberikan kepastian rasa aman, bebas dari bahaya dan resiko keragu-raguan.
  8. Evaluasi Kinerja Pelaksana  
Penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan

Ditetapkan di Payakumbuh  
Pada Tanggal 04 Maret 2024

Kepala Dinas Kependudukan dan  
Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh



**Ir. WAL ASRI, MM.**

Pembina Utama Muda/ IV.c  
NIP. 19660903 199303 1 005

LAMPIRAN II  
 KEPUTUSAN KEPALA DINAS  
 KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
 KOTA PAYAKUMBUH  
 NOMOR : 400.12.4.2/037/DKPS/2024  
 TENTANG PERUBAHAN ATAS KEPUTUSAN  
 KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
 PENCATATAN SIPIL KOTA PAYAKUMBUH  
 NOMOR 477/16/SK-DKPS/2022 TENTANG  
 PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA  
 DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
 PENCATATAN SIPIL KOTA PAYAKUMBUH

**1. PENERBITAN KARTU KELUARGA BARU (MEMBENTUK KELUARGA BARU, PENGANTIAN KEPALA KELUARGA/KEMATIAN KEPALA KELUARGA, PISAH KK DALAM 1 ALAMAT)**

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

| No. | Komponen    | Uraian                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-----|-------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.  | Persyaratan | <p><b>a. Penerbitan Kartu Keluarga Baru Membentuk Keluarga Baru,</b><br/> <b>Persyaratan :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fotokopi buku nikah/kutipan akta perkawinan atau kutipan akta perceraian; dan</li> <li>• SPTJM perkawinan/perceraian belum tercatat (F-1.05), jika tidak dapat melampirkan kutipan akta perkawinan atau perceraian.</li> </ul> <p><b>Penjelasan :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Penduduk mengisi F-1.02;</li> <li>• Penduduk menyerahkan fotokopi buku nikah/kutipan akta perkawinan, kutipan akta perceraian atau menyerahkan SPTJM perkawinan/perceraian belum tercatat yang ditandatangani kedua pihak apabila tidak memiliki buku nikah/akta perkawinan;</li> <li>• Saksi yang dipersyaratkan tidak perlu melampirkan fotokopi KTP-el; dan</li> <li>• Dinas menerbitkan KK Baru.</li> </ul> <p><b>Catatan:</b> Untuk pelayanan online/Daring, persyaratan yang discan/difoto untuk diunggah harus aslinya.</p> <p><b>b. Penerbitan Kartu Keluarga Baru Karena Penggantian Kepala Keluarga (Kematian Kepala Keluarga),</b><br/> <b>Persyaratan :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fotokopi akta kematian; dan</li> <li>• Fotokopi KK lama</li> </ul> <p><b>Penjelasan :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Penduduk mengisi F.1.02;</li> <li>• Melampirkan fotokopi akta kematian jika kepala keluarga meninggal;</li> <li>• Melampirkan fotokopi KK lama;</li> </ul> |

|    |                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|----|--------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dalam hal seluruh anggota keluarga masih berusia di bawah 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 membuat surat pernyataan bersedia menjadi wali; dan</li> <li>• Dinas menerbitkan KK Baru.</li> </ul> <p><b>Catatan:</b> Untuk pelayanan online/Daring, persyaratan yang discan/difoto untuk diunggah harus aslinya.</p> <p><b>c. Penerbitan Kartu Keluarga Baru Karena Pisah KK Dalam 1 Alamat,</b><br/> <b>Persyaratan :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fotokopi KK lama; dan</li> <li>• Berumur sekurang-kurangnya 17 (tujuh belas) tahun atau sudah kawin atau pernah kawin yang dibuktikan dengan kepemilikan KTP-el.</li> </ul> <p><b>Penjelasan :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Penduduk mengisi F-1.02;</li> <li>• Penduduk melampirkan fotokopi buku nikah atau akta perceraian (jika disebabkan pernikahan atau perceraian);</li> <li>• Penduduk melampirkan KK lama; dan</li> <li>• Dinas menerbitkan KK Baru.</li> </ul> <p><b>Catatan:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Untuk pelayanan online/Daring, persyaratan yang discan/difoto untuk diunggah harus aslinya; dan</li> <li>• Penduduk belum menikah dapat pisah KK dalam 1 (satu) alamat jika berumur sekurang-kurangnya 17 tahun</li> </ul> |
| 2. | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | <p>a. Pemohon diterima petugas front office untuk dicek kelengkapan berkas dan mendapatkan nomor antrian</p> <p>b. Pemohon menunggu untuk dipanggil sesuai dengan nomor antrian</p> <p>c. Pemohon menuju loket pelayanan untuk menyerahkan berkas persyaratan, diperiksa oleh petugas dan menerima surat bukti pengambilan Kartu Keluarga (KK) dari petugas pelayanan;</p> <p>d. Petugas memproses penerbitan Kartu Keluarga;</p> <p>e. Pemohon menyerahkan surat bukti pengambilan Kartu Keluarga (KK);</p> <p>f. Pemohon menerima Kartu Keluarga dan menandatangani bukti penerimaan produk.</p> <p>g. Untuk pelayanan online/daring dapat disampaikan melalui Layanan Whatsapp Dukcapil Kota Payakumbuh “LAWAN PANDEMIK” dengan nomor 085668972778</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan         | 1 (satu) hari                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 4. | Biaya/Tarif                    | Tidak dipungut biaya ( <b>gratis</b> )                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 5. | Produk Pelayanan               | Kartu Keluarga (KK)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

|    |                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|----|-------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 6. | Penanganan Aduan, Saran dan Masukan | <p>a. Kotak saran dan aduan yang telah disediakan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh, Saran dan Pengaduan dilakukan secara tertulis kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan mencantumkan nama dan alamat yang mengadukan.</p> <p>b. Telepon : 0752-796135</p> <p>c. Website : <a href="http://disdukcapil.payakumbuhkota.go.id">http://disdukcapil.payakumbuhkota.go.id</a></p> <p>d. E-mail : <a href="mailto:info.keluhandisdukcapilpyk@gmail.com">info.keluhandisdukcapilpyk@gmail.com</a></p> <p>e. Facebook : Disdukcapil Kota Payakumbuh</p> <p>f. Instagram : Disdukcapilkotapayakumbuh</p> <p>g. SP4N-LAPOR! : Webiste : lapor.go.id<br/>SMS : 1708<br/>Twitter : @lapor1708</p> |
|----|-------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

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

| No. | Komponen                            | Uraian                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-----|-------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 7.  | Dasar Hukum                         | <p>a. Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan</p> <p>b. Undang – Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan</p> <p>c. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan Sebagaimana Telah Diubah Dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan</p> <p>d. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil</p> <p>e. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan Dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk Dan Pencatatan Sipil</p> <p>f. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 109 Tahun 2019 Tentang Formulir Dan Buku Yang Digunakan Dalam Administrasi Kependudukan</p> <p>g. Surat Direktur Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil nomor : 470/13287/Dukcapil tanggal 28 September 2021 perihal : Jenis Layanan, Persyaratan dan Penjelasan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil</p> |
| 8.  | Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas | <p>ATK</p> <p>Komputer : 1 unit</p> <p>Printer : 1 unit</p> <p>Jaringan : 1 unit</p> <p>AC : 1 unit</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 9.  | Kompetensi Pelaksana                | <p>a. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi;</p> <p>b. Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif;</p> <p>c. Disiplin dan taat waktu pelayanan;</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

|     |                                            |                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-----|--------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 10. | Pengawasan Internal                        | Berjenjang mulai dari Verifikator Pendaftaran Penduduk, Sub Koordinator Pelayanan Pendaftaran Penduduk, Sub Koordinator SIAK, Kepala Bidang Pelayanan Administrasi Kependudukan, Kepala Bidang PIAK dan Pemanfaatan Data dan Kepala Dinas                |
| 11. | Jumlah Pelaksana                           | a. Petugas Front Office 2 orang;<br>b. Petugas Pelayanan/operator 6 orang;<br>c. Petugas Verifikasi dan Validasi 3 orang;<br>d. Penandatanganan dokumen 1 orang;                                                                                         |
| 12. | Jaminan Pelayanan                          | a. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP);<br>b. Adanya Kode Etik Pegawai;<br>c. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.                                                                                                                             |
| 13. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | Dilaksanakan secara transparan sesuai mekanisme/tahapan dan bebas dari KKN                                                                                                                                                                               |
| 14. | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | a. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait pelaksanaan program kegiatan dan pelayanan;<br>b. Melalui survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan. |

## 2. PENERBITAN KARTU KELUARGA KARENA PERUBAHAN DATA

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

| No. | Komponen                       | Uraian                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-----|--------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.  | Persyaratan                    | <p>a. KK lama; dan<br/>b. Fotokopi surat keterangan/bukti perubahan Peristiwa Kependudukan (cth: Paspor, SKPWNI) dan Peristiwa Penting.</p> <p><b>Penjelasan :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Penduduk mengisi F-1.02;</li> <li>• Penduduk melampirkan KK lama;</li> <li>• Penduduk mengisi F-1.06 karena perubahan elemen data dalam KK;</li> <li>• Penduduk melampirkan fotokopi bukti peristiwa kependudukan dan peristiwa penting;</li> <li>• Penduduk melampirkan surat pernyataan pengasuhan dari orangtua 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</li> <li>• Dinas menerbitkan KK Baru.</li> </ul> <p><b>Catatan:</b> Untuk pelayanan online/Daring, persyaratan yang discan/difoto untuk diunggah harus aslinya.</p> |
| 2.  | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | <p>a. Pemohon diterima petugas front office untuk dicek kelengkapan berkas dan mendapatkan nomor antrian<br/>b. Pemohon menunggu untuk dipanggil sesuai dengan nomor antrian</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

|    |                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|----|-------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                                     | <p>c. Pemohon menuju loket pelayanan untuk menyerahkan berkas persyaratan, diperiksa oleh petugas dan menerima surat bukti pengambilan Kartu Keluarga (KK) dari petugas pelayanan;</p> <p>d. Petugas memproses penerbitan Kartu Keluarga;</p> <p>e. Pemohon menyerahkan surat bukti pengambilan Kartu Keluarga (KK);</p> <p>f. Pemohon menerima Kartu Keluarga dan menandatangani bukti penerimaan produk.</p> <p>g. Untuk pelayanan online/daring dapat disampaikan melalui Layanan Whatsapp Dukcapil Kota Payakumbuh "LAWAN PANDEMIK" dengan nomor 085668972778</p>                                                                                                                                                                                               |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan              | 1 (satu) hari                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 4. | Biaya/Tarif                         | Tidak dipungut biaya <b>(gratis)</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 5. | Produk Pelayanan                    | Kartu Keluarga (KK)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 6. | Penanganan Aduan, Saran dan Masukan | <p>a. Kotak saran dan aduan yang telah disediakan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh, Saran dan Pengaduan dilakukan secara tertulis kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan mencantumkan nama dan alamat yang mengadukan.</p> <p>b. Telepon : 0752-796135</p> <p>c. Website : <a href="http://disdukcapil.payakumbuhkota.go.id">http://disdukcapil.payakumbuhkota.go.id</a></p> <p>d. E-mail : <a href="mailto:info.keluhandisdukcapilpyk@gmail.com">info.keluhandisdukcapilpyk@gmail.com</a></p> <p>e. Facebook : Disdukcapil Kota Payakumbuh</p> <p>f. Instagram : Disdukcapilkotapayakumbuh</p> <p>g. SP4N-LAPOR! : Webiste : <a href="http://lapor.go.id">lapor.go.id</a><br/>SMS : 1708<br/>Twitter : @lapor1708</p> |

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

| No. | Komponen    | Uraian                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-----|-------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 7.  | Dasar Hukum | <p>a. Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan</p> <p>b. Undang – Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan</p> <p>c. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan Sebagaimana Telah Diubah Dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan</p> <p>d. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil</p> <p>e. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan Dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk Dan Pencatatan Sipil</p> |

|     |                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-----|--------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |                                            | <p>f. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 109 Tahun 2019 Tentang Formulir Dan Buku Yang Digunakan Dalam Administrasi Kependudukan</p> <p>g. Surat Direktur Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil nomor : 470/13287/Dukcapil tanggal 28 September 2021 perihal : Jenis Layanan, Persyaratan dan Penjelasan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil</p> |
| 8.  | Sarana Prasarana dan/ atau Fasilitas       | <p>ATK</p> <p>Komputer : 1 unit</p> <p>Printer : 1 unit</p> <p>Jaringan : 1 unit</p> <p>AC : 1 unit</p>                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 9.  | Kompetensi Pelaksana                       | <p>a. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi;</p> <p>b. Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif;</p> <p>c. Disiplin dan taat waktu pelayanan;</p>                                                                                                                                                                                       |
| 10. | Pengawasan Internal                        | Berjenjang mulai dari Verifikator Pendaftaran Penduduk, Sub Koordinator Pelayanan Pendaftaran Penduduk, Sub Koordinator SIAK, Kepala Bidang Pelayanan Administrasi Kependudukan, Kepala Bidang PIAK dan Pemanfaatan Data dan Kepala Dinas                                                                                                                     |
| 11. | Jumlah Pelaksana                           | <p>a. Petugas Front Office 2 orang;</p> <p>b. Petugas Pelayanan/operator 6 orang;</p> <p>c. Petugas Verifikasi dan Validasi 3 orang;</p> <p>d. Penandatangan dokumen 1 orang;</p>                                                                                                                                                                             |
| 12. | Jaminan Pelayanan                          | <p>a. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP);</p> <p>b. Adanya Kode Etik Pegawai;</p> <p>c. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.</p>                                                                                                                                                                                                                   |
| 13. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | Dilaksanakan secara transparan sesuai mekanisme/tahapan dan bebas dari KKN                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 14. | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | <p>a. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait pelaksanaan program kegiatan dan pelayanan;</p> <p>b. Melalui survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan.</p>                                                                                           |

### 3. PENERBITAN KARTU KELUARGA KARENA HILANG / RUSAK

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

| No. | Komponen    | Uraian                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-----|-------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.  | Persyaratan | <p>a. Surat keterangan hilang dari kepolisian atau KK yang rusak;</p> <p>b. Fotokopi KTP-el; dan</p> <p>c. Fotokopi kartu izin tinggal tetap (untuk Orang Asing).</p> <p><b>Penjelasan :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Penduduk mengisi F-1.02 dan tidak perlu melampirkan fotokopi KTP-el karena NIK telah diisi di F-1.02; dan</li> </ul> |

| No. | Komponen    | Uraian                                                                                                                                                                                                          |
|-----|-------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 7.  | Dasar Hukum | a. Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan<br>b. Undang – Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan |

|     |                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-----|--------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |                                            | <p>c. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan Sebagaimana Telah Diubah Dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan</p> <p>d. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil</p> <p>e. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan Dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk Dan Pencatatan Sipil</p> <p>f. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 109 Tahun 2019 Tentang Formulir Dan Buku Yang Digunakan Dalam Administrasi Kependudukan</p> <p>g. Surat Direktur Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil nomor : 470/13287/Dukcapil tanggal 28 September 2021 perihal : Jenis Layanan, Persyaratan dan Penjelasan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil</p> |
| 8.  | Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas        | <p>ATK</p> <p>Komputer : 1 unit</p> <p>Printer : 1 unit</p> <p>Jaringan : 1 unit</p> <p>AC : 1 unit</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 9.  | Kompetensi Pelaksana                       | <p>a. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi;</p> <p>b. Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif;</p> <p>c. Disiplin dan taat waktu pelayanan;</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 10. | Pengawasan Internal                        | Berjenjang mulai dari Verifikator Pendaftaran Penduduk, Sub Koordinator Pelayanan Pendaftaran Penduduk, Sub Koordinator SIAK, Kepala Bidang Pelayanan Administrasi Kependudukan, Kepala Bidang PIAK dan Pemanfaatan Data dan Kepala Dinas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 11. | Jumlah Pelaksana                           | <p>a. Petugas Front Office 2 orang;</p> <p>b. Petugas Pelayanan/operator 6 orang;</p> <p>c. Petugas Verifikasi dan Validasi 3 orang;</p> <p>d. Penandatangan dokumen 1 orang;</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 12. | Jaminan Pelayanan                          | <p>a. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP);</p> <p>b. Adanya Kode Etik Pegawai;</p> <p>c. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 13. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | Dilaksanakan secara transparan sesuai mekanisme/tahapan dan bebas dari KKN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 14. | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | <p>a. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait pelaksanaan program kegiatan dan pelayanan;</p> <p>b. Melalui survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

| No. | Komponen                            | Uraian                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-----|-------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.  | Persyaratan                         | a. Telah berusia 17 tahun, sudah kawin, atau pernah kawin; dan<br>b. Fotokopi KK.<br><b>Penjelasan :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Penduduk mengisi F-1.02;</li> <li>• Penduduk melampirkan fotokopi KK; dan</li> <li>• Dinas menerbitkan KTP-el Baru.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 2.  | Sistem, Mekanisme dan Prosedur      | a. Pemohon diterima petugas front office untuk dicek kelengkapan berkas dan mendapatkan nomor antrian<br>b. Pemohon menunggu untuk dipanggil sesuai dengan nomor antrian<br>c. Pemohon menuju loket pelayanan untuk menyerahkan berkas persyaratan, diperiksa oleh petugas dan menerima surat bukti pengambilan KTP-el dari petugas pelayanan;<br>d. Petugas memproses penerbitan KTP-el;<br>e. Pemohon menyerahkan surat bukti pengambilan KTP-el;<br>f. Pemohon menerima KTP-el dan menandatangani bukti penerimaan produk.<br>g. Untuk pelayanan online/daring dapat disampaikan melalui Layanan Whatsapp Dukcapil Kota Payakumbuh "LAWAN PANDEMIK" dengan nomor 085668972778                  |
| 3.  | Jangka Waktu Pelayanan              | 1 (satu) hari                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 4.  | Biaya/Tarif                         | Tidak dipungut biaya ( <b>gratis</b> )                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 5.  | Produk Pelayanan                    | KTP-el                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 6.  | Penanganan Aduan, Saran dan Masukan | a. Kotak saran dan aduan yang telah disediakan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh, Saran dan Pengaduan dilakukan secara tertulis kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan mencantumkan nama dan alamat yang mengadukan.<br>b. Telepon : 0752-796135<br>c. Website : <a href="http://disdukcapil.payakumbuhkota.go.id">http://disdukcapil.payakumbuhkota.go.id</a><br>d. E-mail : <a href="mailto:info.keluhandisdukcapilpyk@gmail.com">info.keluhandisdukcapilpyk@gmail.com</a><br>e. Facebook : Disdukcapil Kota Payakumbuh<br>f. Instagram : Disdukcapilkotapayakumbuh<br>g. SP4N-LAPOR! : Webiste : lapor.go.id<br>SMS : 1708<br>Twitter : @lapor1708 |

| No. | Komponen    | Uraian                                                                   |
|-----|-------------|--------------------------------------------------------------------------|
| 7.  | Dasar Hukum | a. Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan |

|     |                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-----|--------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>b. Undang – Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan</li> <li>c. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan Sebagaimana Telah Diubah Dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan</li> <li>d. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil</li> <li>e. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2011 Tentang Pedoman Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nik Secara Nasional</li> <li>f. Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 95 Tahun 2019 tentang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan;</li> <li>g. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan Dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk Dan Pencatatan Sipil</li> <li>h. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 109 Tahun 2019 Tentang Formulir Dan Buku Yang Digunakan Dalam Administrasi Kependudukan</li> <li>i. Surat Direktur Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil nomor : 470/13287/Dukcapil tanggal 28 September 2021 perihal : Jenis Layanan, Persyaratan dan Penjelasan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil</li> </ul> |
| 8.  | Sarana Prasarana dan/ atau Fasilitas | Blangko KTP-el<br>ATK<br>Komputer : 1 unit<br>Printer : 1 unit<br>Jaringan : 1 unit<br>AC : 1 unit                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 9.  | Kompetensi Pelaksana                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi;</li> <li>b. Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif;</li> <li>c. Disiplin dan taat waktu pelayanan;</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 10. | Pengawasan Internal                  | Berjenjang mulai dari Sub Koordinator Pelayanan Pendaftaran Penduduk, Sub Koordinator SIAK, Kepala Bidang Pelayanan Administrasi Kependudukan, Kepala Bidang PIAK dan Pemanfaatan Data dan Kepala Dinas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 11. | Jumlah Pelaksana                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Petugas Front Office 2 orang;</li> <li>b. Petugas Pelayanan/operator 6 orang;</li> <li>c. Petugas Verifikasi dan Validasi 3 orang;</li> <li>d. Penandatanganan dokumen 1 orang;</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 12. | Jaminan Pelayanan                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP);</li> <li>b. Adanya Kode Etik Pegawai;</li> <li>c. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

|     |                                            |                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-----|--------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 13. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | Dilaksanakan secara transparan sesuai mekanisme/tahapan dan bebas dari KKN                                                                                                                                                                               |
| 14. | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | a. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait pelaksanaan program kegiatan dan pelayanan;<br>b. Melalui survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan. |

## 5. PENERBITAN KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK (KTP-EL) KARENA PINDAH DATANG

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

| No. | Komponen                                | Uraian                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-----|-----------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.  | Persyaratan                             | SKP (jika terjadi pindah datang)<br><b>Penjelasan :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Penduduk mengisi F-1.02;</li> <li>• Penduduk melampirkan SKP (jika permohonan karena pindah datang antar Kab/Kota/Provinsi);</li> <li>• Dinas memusnahkan KTP-el lama.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 2.  | Sistem Mekanisme dan Prosedur           | a. Pemohon diterima petugas front office untuk dicek kelengkapan berkas dan mendapatkan nomor antrian<br>b. Pemohon menunggu untuk dipanggil sesuai dengan nomor antrian<br>c. Pemohon menuju loket pelayanan untuk menyerahkan berkas persyaratan, diperiksa oleh petugas dan menerima surat bukti pengambilan KTP-el dari petugas pelayanan;<br>d. Petugas memproses penerbitan KTP-el;<br>e. Pemohon menyerahkan surat bukti pengambilan KTP-el;<br>f. Pemohon menerima KTP-el dan menandatangani bukti penerimaan produk.<br>g. Untuk pelayanan online/daring dapat disampaikan melalui Layanan Whatsapp Dukcapil Kota Payakumbuh "LAWAN PANDEMIK" dengan nomor 085668972778 |
| 3.  | Jangka Waktu Pelayanan                  | 1 (satu) hari                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 4.  | Biaya/Tarif                             | Tidak dipungut biaya ( <b>gratis</b> )                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 5.  | Produk Pelayanan                        | Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 6.  | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | a. Kotak saran dan aduan yang telah disediakan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh, Saran dan Pengaduan dilakukan secara tertulis kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan mencantumkan nama dan alamat yang mengadukan.<br>b. Telepon : 0752-796135<br>c. Website : <a href="http://disdukcapil.payakumbuhkota.go.id">http://disdukcapil.payakumbuhkota.go.id</a><br>d. E-mail : <a href="mailto:info.keluhandisdukcapilpyk@gmail.com">info.keluhandisdukcapilpyk@gmail.com</a>                                                                                                                                                         |

|  |  |                                                                                                                                                                       |
|--|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  | e. Facebook : Disdukcapil Kota Payakumbuh<br>f. Instagram : Disdukcapilkotapayakumbuh<br>g. SP4N-LAPOR! : Webiste : lapor.go.id<br>SMS : 1708<br>Twitter : @lapor1708 |
|--|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

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

| No. | Komponen                            | Uraian                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-----|-------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 7.  | Dasar Hukum                         | a. Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan<br>b. Undang – Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan<br>c. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan Sebagaimana Telah Diubah Dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan<br>d. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil<br>e. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2011 Tentang Pedoman Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nik Secara Nasional<br>f. Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 95 Tahun 2019 tentang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan;<br>g. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan Dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk Dan Pencatatan Sipil<br>h. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 109 Tahun 2019 Tentang Formulir Dan Buku Yang Digunakan Dalam Administrasi Kependudukan<br>i. Surat Direktur Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil nomor : 470/13287/Dukcapil tanggal 28 September 2021 perihal : Jenis Layanan, Persyaratan dan Penjelasan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil |
| 8.  | Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas | Blangko KTP-el<br>ATK<br>Komputer : 1 unit<br>Printer : 1 unit<br>Jaringan : 1 unit<br>AC : 1 unit                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 9.  | Kompetensi Pelaksana                | a. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi<br>b. Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif<br>c. Disiplin dan taat waktu pelayanan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

|     |                                            |                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-----|--------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 10. | Pengawasan Internal                        | Berjenjang mulai dari Sub Koordinator Pelayanan Pendaftaran Penduduk, Sub Koordinator SIAK, Kepala Bidang Pelayanan Administrasi Kependudukan, Kepala Bidang PIAK dan Pemanfaatan Data dan Kepala Dinas                                                  |
| 11. | Jumlah Pelaksana                           | a. Petugas Front Office 2 orang;<br>b. Petugas Pelayanan 6 orang;<br>c. Operator 2 orang;                                                                                                                                                                |
| 12. | Jaminan Pelayanan                          | a. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP);<br>b. Adanya Kode Etik Pegawai;<br>c. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.                                                                                                                             |
| 13. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | Dilaksanakan secara transparan sesuai mekanisme/tahapan dan bebas dari KKN                                                                                                                                                                               |
| 14. | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | a. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait pelaksanaan program kegiatan dan pelayanan;<br>b. Melalui survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan. |

## 6. PENERBITAN KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK (KTP-el) KARENA HILANG/RUSAK

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

| No. | Komponen                      | Uraian                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-----|-------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.  | Persyaratan                   | a. KTP-el rusak (jika KTP-el rusak); dan<br>b. Surat kehilangan dari kepolisian (jika KTP-el hilang).<br><b>Penjelasan :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Penduduk mengisi F-1.02;</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 2.  | Sistem Mekanisme dan Prosedur | a. Pemohon diterima petugas front office untuk dicek kelengkapan berkas dan mendapatkan nomor antrian<br>b. Pemohon menunggu untuk dipanggil sesuai dengan nomor antrian<br>c. Pemohon menuju loket pelayanan untuk menyerahkan berkas persyaratan, diperiksa oleh petugas dan menerima surat bukti pengambilan KTP-el dari petugas pelayanan;<br>d. Petugas memproses penerbitan KTP-el;<br>e. Pemohon menyerahkan surat bukti pengambilan KTP-el;<br>f. Pemohon menerima KTP-el dan menandatangani bukti penerimaan produk.<br>g. Untuk pelayanan online/daring dapat disampaikan melalui Layanan Whatsapp Dukcapil Kota Payakumbuh "LAWAN PANDEMIK" dengan nomor 085668972778 |
| 3.  | Jangka Waktu Pelayanan        | 1 (satu) hari                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

|    |                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|----|-----------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 4. | Biaya/Tarif                             | Tidak dipungut biaya ( <b>gratis</b> )                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 5. | Produk Pelayanan                        | Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | <p>a. Kotak saran dan aduan yang telah disediakan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh, Saran dan Pengaduan dilakukan secara tertulis kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan mencantumkan nama dan alamat yang mengadukan.</p> <p>b. Telepon : 0752-796135</p> <p>c. Website : <a href="http://disdukcapil.payakumbuhkota.go.id">http://disdukcapil.payakumbuhkota.go.id</a></p> <p>d. E-mail : <a href="mailto:info.keluhandisdukcapilpyk@gmail.com">info.keluhandisdukcapilpyk@gmail.com</a></p> <p>e. Facebook : Disdukcapil Kota Payakumbuh</p> <p>f. Instagram : Disdukcapilkotapayakumbuh</p> <p>g. SP4N-LAPOR! : Webiste : <a href="http://lapor.go.id">lapor.go.id</a><br/>SMS : 1708<br/>Twitter : @lapor1708</p> |

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

| No. | Komponen    | Uraian                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-----|-------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 7.  | Dasar Hukum | <p>a. Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan</p> <p>b. Undang – Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan</p> <p>c. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan Sebagaimana Telah Diubah Dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan</p> <p>d. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil</p> <p>e. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2011 Tentang Pedoman Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nik Secara Nasional</p> <p>f. Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 95 Tahun 2019 tentang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan;</p> <p>g. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan Dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk Dan Pencatatan Sipil</p> <p>h. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 109 Tahun 2019 Tentang Formulir Dan Buku Yang Digunakan Dalam Administrasi Kependudukan</p> <p>i. Surat Direktur Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil nomor : 470/13287/Dukcapil tanggal 28 September 2021 perihal : Jenis Layanan, Persyaratan dan Penjelasan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil</p> |

|     |                                            |                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-----|--------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 8.  | Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas        | Blangko KTP-el<br>ATK<br>Komputer : 1 unit<br>Printer : 1 unit<br>Jaringan : 1 unit<br>AC : 1 unit                                                                                                                                                      |
| 9.  | Kompetensi Pelaksana                       | a. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi<br>b. Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif<br>c. Disiplin dan taat waktu pelayanan                                                                                                   |
| 10. | Pengawasan Internal                        | Berjenjang mulai dari Sub Koordinator Pelayanan Pendaftaran Penduduk, Sub Koordinator SIAK, Kepala Bidang Pelayanan Administrasi Kependudukan, Kepala Bidang PIAK dan Pemanfaatan Data dan Kepala Dinas                                                 |
| 11. | Jumlah Pelaksana                           | a. Petugas Front Office 2 orang;<br>b. Petugas Pelayanan 6 orang;<br>c. Operator 2 orang;                                                                                                                                                               |
| 12. | Jaminan Pelayanan                          | a. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP);<br>b. Adanya Kode Etik Pegawai;<br>c. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.                                                                                                                            |
| 13. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | Dilaksanakan secara transparan sesuai mekanisme/tahapan dan bebas dari KKN                                                                                                                                                                              |
| 14. | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | a. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait pelaksanaan program kegiatan dan pelayanan;<br>b. Melalui survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikandan peningkatan pelayanan. |

## 7. PENERBITAN KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK (KTP-el) KARENA PERUBAHAN DATA

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

| No. | Komponen                      | Uraian                                                                                                                                                                                                                         |
|-----|-------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.  | Persyaratan                   | KTP-el lama dan surat keterangan/bukti perubahan peristiwa kependudukan dan Peristiwa Penting (jika terjadi perubahan data);<br><b>Penjelasan :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Penduduk mengisi F-1.02;</li> </ul> |
| 2.  | Sistem Mekanisme dan Prosedur | a. Pemohon diterima petugas front office untuk dicek kelengkapan berkas dan mendapatkan nomor antrian<br>b. Pemohon menunggu untuk dipanggil sesuai dengan nomor antrian                                                       |

|    |                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|----|-----------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                                         | c. Pemohon menuju loket pelayanan untuk menyerahkan berkas persyaratan, diperiksa oleh petugas dan menerima surat bukti pengambilan KTP-el dari petugas pelayanan;<br>d. Petugas memproses penerbitan KTP-el;<br>e. Pemohon menyerahkan surat bukti pengambilan KTP-el;<br>f. Pemohon menerima KTP-el dan menandatangani bukti penerimaan produk.<br>g. Untuk pelayanan online/daring dapat disampaikan melalui Layanan Whatsapp Dukcapil Kota Payakumbuh "LAWAN PANDEMIK" dengan nomor 085668972778                                                                                                                                                                                              |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan                  | 1 (satu) hari                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 4. | Biaya/Tarif                             | Tidak dipungut biaya <b>(gratis)</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 5. | Produk Pelayanan                        | Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | a. Kotak saran dan aduan yang telah disediakan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh, Saran dan Pengaduan dilakukan secara tertulis kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan mencantumkan nama dan alamat yang mengadukan.<br>b. Telepon : 0752-796135<br>c. Website : <a href="http://disdukcapil.payakumbuhkota.go.id">http://disdukcapil.payakumbuhkota.go.id</a><br>d. E-mail : <a href="mailto:info.keluhandisdukcapilpyk@gmail.com">info.keluhandisdukcapilpyk@gmail.com</a><br>e. Facebook : Disdukcapil Kota Payakumbuh<br>f. Instagram : Disdukcapilkotapayakumbuh<br>g. SP4N-LAPOR! : Webiste : lapor.go.id<br>SMS : 1708<br>Twitter : @lapor1708 |

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

| No. | Komponen    | Uraian                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-----|-------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 7.  | Dasar Hukum | a. Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan<br>b. Undang – Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan<br>c. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan Sebagaimana Telah Diubah Dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan<br>d. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil<br>e. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2011 Tentang Pedoman Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nik Secara Nasional |

|     |                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-----|--------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |                                            | <p>f. Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 95 Tahun 2019 tentang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan;</p> <p>g. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan Dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk Dan Pencatatan Sipil</p> <p>h. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 109 Tahun 2019 Tentang Formulir Dan Buku Yang Digunakan Dalam Administrasi Kependudukan</p> <p>i. Surat Direktur Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil nomor : 470/13287/Dukcapil tanggal 28 September 2021 perihal : Jenis Layanan, Persyaratan dan Penjelasan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil</p> |
| 8.  | Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas        | <p>Blangko KTP-el</p> <p>ATK</p> <p>Komputer : 1 unit</p> <p>Printer : 1 unit</p> <p>Jaringan : 1 unit</p> <p>AC : 1 unit</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 9.  | Kompetensi Pelaksana                       | <p>a. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi</p> <p>b. Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif</p> <p>c. Disiplin dan taat waktu pelayanan</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 10. | Pengawasan Internal                        | Berjenjang mulai dari Sub Koordinator Pelayanan Pendaftaran Penduduk, Sub Koordinator SIAK, Kepala Bidang Pelayanan Administrasi Kependudukan, Kepala Bidang PIAK dan Pemanfaatan Data dan Kepala Dinas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 11. | Jumlah Pelaksana                           | <p>a. Petugas Front Office 2 orang;</p> <p>b. Petugas Pelayanan 6 orang;</p> <p>c. Operator 2 orang;</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 12. | Jaminan Pelayanan                          | <p>a. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP);</p> <p>b. Adanya Kode Etik Pegawai;</p> <p>c. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 13. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | Dilaksanakan secara transparan sesuai mekanisme/tahapan dan bebas dari KKN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 14. | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | <p>a. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait pelaksanaan program kegiatan dan pelayanan;</p> <p>b. Melalui survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

## 8. PENERBITAN KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK (KTP-el) UNTUK ORANG ASING

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

| No. | Komponen    | Uraian                                                         |
|-----|-------------|----------------------------------------------------------------|
| 1.  | Persyaratan | a. Telah berusia 17 tahun, sudah kawin, atau pernah kawin; dan |

|    |                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|----|-----------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                                         | b. Fotokopi KK.<br>c. Fotokopi Dokumen Perjalanan; dan<br>d. Fotokopi kartu izin tinggal tetap<br><b>Penjelasan :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Orang Asing mengisi F-1.02;</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 2. | Sistem Mekanisme dan Prosedur           | a. Pemohon diterima petugas front office untuk dicek kelengkapan berkas dan mendapatkan nomor antrian<br>b. Pemohon menunggu untuk dipanggil sesuai dengan nomor antrian<br>c. Pemohon menuju loket pelayanan untuk menyerahkan berkas persyaratan, diperiksa oleh petugas dan menerima surat bukti pengambilan KTP-el dari petugas pelayanan;<br>d. Petugas memproses penerbitan KTP-el;<br>e. Pemohon menyerahkan surat bukti pengambilan KTP-el;<br>f. Pemohon menerima KTP-el dan menandatangani bukti penerimaan produk.<br>g. Untuk pelayanan online/daring dapat disampaikan melalui Layanan Whatsapp Dukcapil Kota Payakumbuh "LAWAN PANDEMIK" dengan nomor 085668972778                                                   |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan                  | 1 (satu) hari                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 4. | Biaya/Tarif                             | Tidak dipungut biaya ( <b>gratis</b> )                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 5. | Produk Pelayanan                        | Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | a. Kotak saran dan aduan yang telah disediakan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh, Saran dan Pengaduan dilakukan secara tertulis kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan mencantumkan nama dan alamat yang mengadukan.<br>b. Telepon : 0752-796135<br>c. Website : <a href="http://disdukcapil.payakumbuhkota.go.id">http://disdukcapil.payakumbuhkota.go.id</a><br>d. E-mail : <a href="mailto:info.keluhandisdukcapilpyk@gmail.com">info.keluhandisdukcapilpyk@gmail.com</a><br>e. Facebook : Disdukcapil Kota Payakumbuh<br>f. Instagram : Disdukcapilkotapayakumbuh<br>g. SP4N-LAPOR! : Webiste : <a href="http://lapor.go.id">lapor.go.id</a><br>SMS : 1708<br>Twitter : @lapor1708 |

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

| No. | Komponen    | Uraian                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-----|-------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 7.  | Dasar Hukum | a. Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan<br>b. Undang – Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan<br>c. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan Sebagaimana Telah Diubah Dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan |

|     |                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-----|--------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |                                            | <p>d. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil</p> <p>e. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2011 Tentang Pedoman Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nik Secara Nasional</p> <p>f. Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 95 Tahun 2019 tentang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan;</p> <p>g. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan Dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk Dan Pencatatan Sipil</p> <p>h. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 109 Tahun 2019 Tentang Formulir Dan Buku Yang Digunakan Dalam Administrasi Kependudukan</p> <p>i. Surat Direktur Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil nomor : 470/13287/Dukcapil tanggal 28 September 2021 perihal : Jenis Layanan, Persyaratan dan Penjelasan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil</p> |
| 8.  | Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas        | <p>Blangko KTP-el</p> <p>ATK</p> <p>Komputer : 1 unit</p> <p>Printer : 1 unit</p> <p>Jaringan : 1 unit</p> <p>AC : 1 unit</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 9.  | Kompetensi Pelaksana                       | <p>a. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi</p> <p>b. Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif</p> <p>c. Disiplin dan taat waktu pelayanan</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 10. | Pengawasan Internal                        | Berjenjang mulai dari Sub Koordinator Pelayanan Pendaftaran Penduduk, Sub Koordinator SIAK, Kepala Bidang Pelayanan Administrasi Kependudukan, Kepala Bidang PIAK dan Pemanfaatan Data dan Kepala Dinas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 11. | Jumlah Pelaksana                           | <p>a. Petugas Front Office 2 orang;</p> <p>b. Petugas Pelayanan 6 orang;</p> <p>c. Operator 2 orang;</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 12. | Jaminan Pelayanan                          | <p>a. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP);</p> <p>b. Adanya Kode Etik Pegawai;</p> <p>c. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 13. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | Dilaksanakan secara transparan sesuai mekanisme/tahapan dan bebas dari KKN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 14. | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | <p>c. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait pelaksanaan program kegiatan dan pelayanan;</p> <p>d. Melalui survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikandan peningkatan pelayanan.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

## 9. PENERBITAN KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK (KTP-el) DI LUAR DOMISILI

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

| No. | Komponen                                | Uraian                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-----|-----------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.  | Persyaratan                             | a. Tidak melakukan perubahan data penduduk<br>b. KK<br>c. Sudah melakukan perekaman dan tercantum dalam basis data kependudukan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 2.  | Sistem Mekanisme dan Prosedur           | a. Pemohon diterima petugas front office untuk dicek kelengkapan berkas dan mendapatkan nomor antrian<br>b. Pemohon menunggu untuk dipanggil sesuai dengan nomor antrian<br>c. Pemohon menuju loket pelayanan untuk menyerahkan berkas persyaratan, diperiksa oleh petugas dan menerima surat bukti pengambilan KTP-el dari petugas pelayanan;<br>d. Petugas memproses penerbitan KTP-el;<br>e. Pemohon menyerahkan surat bukti pengambilan KTP-el;<br>f. Pemohon menerima KTP-el dan menandatangani bukti penerimaan produk.<br>g. Untuk pelayanan online/daring dapat disampaikan melalui Layanan Whatsapp Dukcapil Kota Payakumbuh "LAWAN PANDEMIK" dengan nomor 085668972778                  |
| 3.  | Jangka Waktu Pelayanan                  | 1 (satu) hari                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 4.  | Biaya/Tarif                             | Tidak dipungut biaya ( <b>gratis</b> )                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 5.  | Produk Pelayanan                        | Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 6.  | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | a. Kotak saran dan aduan yang telah disediakan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh, Saran dan Pengaduan dilakukan secara tertulis kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan mencantumkan nama dan alamat yang mengadukan.<br>b. Telepon : 0752-796135<br>c. Website : <a href="http://disdukcapil.payakumbuhkota.go.id">http://disdukcapil.payakumbuhkota.go.id</a><br>d. E-mail : <a href="mailto:info.keluhandisdukcapilpyk@gmail.com">info.keluhandisdukcapilpyk@gmail.com</a><br>e. Facebook : Disdukcapil Kota Payakumbuh<br>f. Instagram : Disdukcapilkotapayakumbuh<br>g. SP4N-LAPOR! : Webiste : lapor.go.id<br>SMS : 1708<br>Twitter : @lapor1708 |

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

| No. | Komponen    | Uraian                                                                                                                                                                                                          |
|-----|-------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 7.  | Dasar Hukum | a. Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan<br>b. Undang – Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan |

|     |                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-----|--------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |                                            | <p>c. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan Sebagaimana Telah Diubah Dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan</p> <p>d. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil</p> <p>e. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2011 Tentang Pedoman Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nik Secara Nasional</p> <p>f. Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 95 Tahun 2019 tentang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan;</p> <p>g. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan Dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk Dan Pencatatan Sipil</p> <p>h. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 109 Tahun 2019 Tentang Formulir Dan Buku Yang Digunakan Dalam Administrasi Kependudukan</p> |
| 8.  | Sarana Prasarana dan/ atau Fasilitas       | <p>Blangko KTP-el</p> <p>ATK</p> <p>Komputer : 1 unit</p> <p>Printer : 1 unit</p> <p>Jaringan : 1 unit</p> <p>AC : 1 unit</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 9.  | Kompetensi Pelaksana                       | <p>a. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi</p> <p>b. Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif</p> <p>c. Disiplin dan taat waktu pelayanan</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 10. | Pengawasan Internal                        | Berjenjang mulai dari Sub Koordinator Pelayanan Pendaftaran Penduduk, Sub Koordinator SIAK, Kepala Bidang Pelayanan Administrasi Kependudukan, Kepala Bidang PIAK dan Pemanfaatan Data dan Kepala Dinas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 11. | Jumlah Pelaksana                           | <p>a. Petugas Front Office 2 orang;</p> <p>b. Petugas Pelayanan 6 orang;</p> <p>c. Operator 2 orang;</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 12. | Jaminan Pelayanan                          | <p>a. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP);</p> <p>b. Adanya Kode Etik Pegawai;</p> <p>c. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 13. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | Dilaksanakan secara transparan sesuai mekanisme/tahapan dan bebas dari KKN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 14. | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | <p>a. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait pelaksanaan program kegiatan dan pelayanan;</p> <p>b. Melalui survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikandan peningkatan pelayanan.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

| No. | Komponen                                | Uraian                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-----|-----------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.  | Persyaratan                             | a. Fotocopy kutipan akta kelahiran dan menunjukan kutipan akta kelahiran aslinya<br>b. Fotocopy KK orang tua<br>c. Fotocopy KTP-el kedua orang tua                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 2.  | Sistem Mekanisme dan Prosedur           | a. Pemohon diterima petugas front office untuk dicek kelengkapan berkas dan mendapatkan nomor antrian<br>b. Pemohon menunggu untuk dipanggil sesuai dengan nomor antrian<br>c. Pemohon menuju loket pelayanan untuk menyerahkan berkas persyaratan, diperiksa oleh petugas dan menerima surat bukti pengambilan KIA dari petugas pelayanan;<br>d. Petugas memproses penerbitan KIA;<br>e. Pemohon menyerahkan surat bukti pengambilan KIA;<br>f. Pemohon menerima KIA dan menandatangani bukti penerimaan produk.<br>g. Untuk pelayanan online/daring dapat disampaikan melalui Layanan Whatsapp Dukcapil Kota Payakumbuh "LAWAN PANDEMIK" dengan nomor 085668972778                              |
| 3.  | Jangka Waktu Pelayanan                  | 1 (satu) hari                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 4.  | Biaya/Tarif                             | Tidak dipungut biaya ( <b>gratis</b> )                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 5.  | Produk Pelayanan                        | Kartu Identitas Anak (KIA)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 6.  | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | a. Kotak saran dan aduan yang telah disediakan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh, Saran dan Pengaduan dilakukan secara tertulis kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan mencantumkan nama dan alamat yang mengadukan.<br>b. Telepon : 0752-796135<br>c. Website : <a href="http://disdukcapil.payakumbuhkota.go.id">http://disdukcapil.payakumbuhkota.go.id</a><br>d. E-mail : <a href="mailto:info.keluhandisdukcapilpyk@gmail.com">info.keluhandisdukcapilpyk@gmail.com</a><br>e. Facebook : Disdukcapil Kota Payakumbuh<br>f. Instagram : Disdukcapilkotapayakumbuh<br>g. SP4N-LAPOR! : Webiste : lapor.go.id<br>SMS : 1708<br>Twitter : @lapor1708 |

| No. | Komponen    | Uraian                                                                   |
|-----|-------------|--------------------------------------------------------------------------|
| 7.  | Dasar Hukum | a. Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan |

|     |                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-----|--------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |                                            | b. Undang – Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan<br>c. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan Sebagaimana Telah Diubah Dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan<br>d. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil<br>e. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2016 Tentang Kartu Identitas Anak<br>f. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan Dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk Dan Pencatatan Sipil<br>g. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 109 Tahun 2019 Tentang Formulir Dan Buku Yang Digunakan Dalam Administrasi Kependudukan |
| 8.  | Sarana Prasarana dan/ atau Fasilitas       | Blangko KIA<br>Komputer : 1 unit<br>Printer : 1 unit<br>Jaringan : 1 unit<br>AC : 1 unit                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 9.  | Kompetensi Pelaksana                       | a. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi<br>b. Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif<br>c. Disiplin dan taat waktu pelayanan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 10. | Pengawasan Internal                        | Berjenjang mulai dari Sub Koordinator Pelayanan Pendaftaran Penduduk, Sub Koordinator SIAK, Kepala Bidang Pelayanan Administrasi Kependudukan, Kepala Bidang PIAK dan Pemanfaatan Data dan Kepala Dinas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 11. | Jumlah Pelaksana                           | a. Petugas Front Office 2 orang;<br>b. Petugas Pelayanan/Operator 6 orang;                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 12. | Jaminan Pelayanan                          | a. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP);<br>b. Adanya Kode Etik Pegawai;<br>c. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 13. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | Dilaksanakan secara transparan sesuai mekanisme/tahapan dan bebas dari KKN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 14. | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | a. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait pelaksanaan program kegiatan dan pelayanan;<br>b. Melalui survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

| No. | Komponen                                | Uraian                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-----|-----------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.  | Persyaratan                             | a. Fotocopy kutipan akta kelahiran dan menunjukkan kutipan akta kelahiran aslinya<br>b. Fotocopy KK orang tua<br>c. Fotocopy KTP-el kedua orang tua<br>d. Pas foto anak berwarna ukuran 2 x 3 sebanyak 2 (dua) lembar                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 2.  | Sistem Mekanisme dan Prosedur           | a. Pemohon diterima petugas front office untuk dicek kelengkapan berkas dan mendapatkan nomor antrian<br>b. Pemohon menunggu untuk dipanggil sesuai dengan nomor antrian<br>c. Pemohon menuju loket pelayanan untuk menyerahkan berkas persyaratan, diperiksa oleh petugas dan menerima surat bukti pengambilan KIA dari petugas pelayanan;<br>d. Petugas memproses penerbitan KIA;<br>e. Pemohon menyerahkan surat bukti pengambilan KIA;<br>f. Pemohon menerima KIA dan menandatangani bukti penerimaan produk.<br>g. Untuk pelayanan online/daring dapat disampaikan melalui Layanan Whatsapp Dukcapil Kota Payakumbuh "LAWAN PANDEMIK" dengan nomor 085668972778                              |
| 3.  | Jangka Waktu Pelayanan                  | 1 (satu) hari                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 4.  | Biaya/Tarif                             | Tidak dipungut biaya ( <b>gratis</b> )                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 5.  | Produk Pelayanan                        | Kartu Identitas Anak (KIA)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 6.  | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | a. Kotak saran dan aduan yang telah disediakan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh, Saran dan Pengaduan dilakukan secara tertulis kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan mencantumkan nama dan alamat yang mengadukan.<br>b. Telepon : 0752-796135<br>c. Website : <a href="http://disdukcapil.payakumbuhkota.go.id">http://disdukcapil.payakumbuhkota.go.id</a><br>d. E-mail : <a href="mailto:info.keluhandisdukcapilpyk@gmail.com">info.keluhandisdukcapilpyk@gmail.com</a><br>e. Facebook : Disdukcapil Kota Payakumbuh<br>f. Instagram : Disdukcapilkotapayakumbuh<br>g. SP4N-LAPOR! : Webiste : lapor.go.id<br>SMS : 1708<br>Twitter : @lapor1708 |

| No. | Komponen    | Uraian                                                                   |
|-----|-------------|--------------------------------------------------------------------------|
| 7.  | Dasar Hukum | a. Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan |

|     |                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-----|--------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |                                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>b. Undang – Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan</li> <li>c. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan Sebagaimana Telah Diubah Dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan</li> <li>d. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil</li> <li>e. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2016 Tentang Kartu Identitas Anak</li> <li>f. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan Dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk Dan Pencatatan Sipil</li> <li>g. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 109 Tahun 2019 Tentang Formulir Dan Buku Yang Digunakan Dalam Administrasi Kependudukan</li> </ul> |
| 8.  | Sarana Prasarana dan/ atau Fasilitas       | Blangko KIA<br>Komputer : 1 unit<br>Printer : 1 unit<br>Jaringan : 1 unit<br>AC : 1 unit                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 9.  | Kompetensi Pelaksana                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi</li> <li>b. Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif</li> <li>c. Disiplin dan taat waktu pelayanan</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 10. | Pengawasan Internal                        | Berjenjang mulai dari Sub Koordinator Pelayanan Pendaftaran Penduduk, Sub Koordinator SIAK, Kepala Bidang Pelayanan Administrasi Kependudukan, Kepala Bidang PIAK dan Pemanfaatan Data dan Kepala Dinas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 11. | Jumlah Pelaksana                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Petugas Front Office 2 orang;</li> <li>b. Petugas Pelayanan/Operator 6 orang;</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 12. | Jaminan Pelayanan                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP);</li> <li>b. Adanya Kode Etik Pegawai;</li> <li>c. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 13. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | Dilaksanakan secara transparan sesuai mekanisme/tahapan dan bebas dari KKN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 14. | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait pelaksanaan program kegiatan dan pelayanan;</li> <li>b. Melalui survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

## 12. PENERBITAN KARTU IDENTITAS ANAK (KIA) KARENA HILANG/RUSAK

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

| No. | Komponen                                | Uraian                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-----|-----------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.  | Persyaratan                             | a. Surat Keterangan Hilang Dari Kepolisian jika hilang<br>b. KIA yang rusak jika rusak                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 2.  | Sistem Mekanisme dan Prosedur           | a. Pemohon diterima petugas front office untuk dicek kelengkapan berkas dan mendapatkan nomor antrian<br>b. Pemohon menunggu untuk dipanggil sesuai dengan nomor antrian<br>c. Pemohon menuju loket pelayanan untuk menyerahkan berkas persyaratan, diperiksa oleh petugas dan menerima surat bukti pengambilan KIA dari petugas pelayanan;<br>d. Petugas memproses penerbitan KIA;<br>e. Pemohon menyerahkan surat bukti pengambilan KIA;<br>f. Pemohon menerima KIA dan menandatangani bukti penerimaan produk.<br>g. Untuk pelayanan online/daring dapat disampaikan melalui Layanan Whatsapp Dukcapil Kota Payakumbuh "LAWAN PANDEMIK" dengan nomor 085668972778                              |
| 3.  | Jangka Waktu Pelayanan                  | 1 (satu) hari                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 4.  | Biaya/Tarif                             | Tidak dipungut biaya ( <b>gratis</b> )                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 5.  | Produk Pelayanan                        | Kartu Identitas Anak (KIA)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 6.  | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | a. Kotak saran dan aduan yang telah disediakan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh, Saran dan Pengaduan dilakukan secara tertulis kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan mencantumkan nama dan alamat yang mengadukan.<br>b. Telepon : 0752-796135<br>c. Website : <a href="http://disdukcapil.payakumbuhkota.go.id">http://disdukcapil.payakumbuhkota.go.id</a><br>d. E-mail : <a href="mailto:info.keluhandisdukcapilpyk@gmail.com">info.keluhandisdukcapilpyk@gmail.com</a><br>e. Facebook : Disdukcapil Kota Payakumbuh<br>f. Instagram : Disdukcapilkotapayakumbuh<br>g. SP4N-LAPOR! : Webiste : lapor.go.id<br>SMS : 1708<br>Twitter : @lapor1708 |

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

| No. | Komponen    | Uraian                                                                                                                                                                                                          |
|-----|-------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 7.  | Dasar Hukum | a. Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan<br>b. Undang – Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan |

|     |                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-----|--------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |                                            | <p>c. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan Sebagaimana Telah Diubah Dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan</p> <p>d. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil</p> <p>e. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2016 Tentang Kartu Identitas Anak</p> <p>f. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan Dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk Dan Pencatatan Sipil</p> <p>g. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 109 Tahun 2019 Tentang Formulir Dan Buku Yang Digunakan Dalam Administrasi Kependudukan</p> |
| 8.  | Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas        | <p>Blangko KIA</p> <p>Komputer : 1 unit</p> <p>Printer : 1 unit</p> <p>Jaringan : 1 unit</p> <p>AC : 1 unit</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 9.  | Kompetensi Pelaksana                       | <p>a. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi</p> <p>b. Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif</p> <p>c. Disiplin dan taat waktu pelayanan</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 10. | Pengawasan Internal                        | Berjenjang mulai dari Sub Koordinator Pelayanan Pendaftaran Penduduk, Sub Koordinator SIAK, Kepala Bidang Pelayanan Administrasi Kependudukan, Kepala Bidang PIAK dan Pemanfaatan Data dan Kepala Dinas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 11. | Jumlah Pelaksana                           | <p>a. Petugas Front Office 2 orang;</p> <p>b. Petugas Pelayanan/Operator 6 orang;</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 12. | Jaminan Pelayanan                          | <p>a. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP);</p> <p>b. Adanya Kode Etik Pegawai;</p> <p>c. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 13. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | Dilaksanakan secara transparan sesuai mekanisme/tahapan dan bebas dari KKN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 14. | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | <p>a. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait pelaksanaan program kegiatan dan pelayanan;</p> <p>b. Melalui survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

### 13. PENERBITAN KARTU IDENTITAS ANAK (KIA) KARENA PINDAH DATANG

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

| No. | Komponen                                | Uraian                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-----|-----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.  | Persyaratan                             | <p><b>Penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA) Untuk Anak Usia Kurang Dari 5 Tahun Karena Pindah Datang :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Fotocopy kutipan akta kelahiran dan menunjukan kutipan akta kelahiran aslinya</li> <li>Fotocopy KK orang tua</li> <li>Fotocopy KTP-el kedua orang tua</li> <li>Surat Keterangan Pindah WNI</li> </ol> <p><b>Penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA) Untuk Anak Usia 5 Tahun Sampai Dengan Usia 17 Tahun Kurang Satu Hari dan Belum Kawin Karena Pindah Datang :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Fotocopy kutipan akta kelahiran dan menunjukan kutipan akta kelahiran aslinya</li> <li>Fotocopy KK orang tua</li> <li>Fotocopy KTP-el kedua orang tua</li> <li>Pas foto anak berwarna ukuran 2 x 3 sebanyak 2 (dua) lembar</li> <li>Surat Keterangan Pindah WNI</li> </ol> |
| 2.  | Sistem Mekanisme dan Prosedur           | <ol style="list-style-type: none"> <li>Pemohon diterima petugas front office untuk dicek kelengkapan berkas dan mendapatkan nomor antrian</li> <li>Pemohon menunggu untuk dipanggil sesuai dengan nomor antrian</li> <li>Pemohon menuju loket pelayanan untuk menyerahkan berkas persyaratan, diperiksa oleh petugas dan menerima surat bukti pengambilan KIA dari petugas pelayanan;</li> <li>Petugas memproses penerbitan KIA;</li> <li>Pemohon menyerahkan surat bukti pengambilan KIA;</li> <li>Pemohon menerima KIA dan menandatangani bukti penerimaan produk.</li> <li>Untuk pelayanan online/daring dapat disampaikan melalui Layanan Whatsapp Dukcapil Kota Payakumbuh "LAWAN PANDEMIK" dengan nomor 085668972778</li> </ol>                                                                                                         |
| 3.  | Jangka Waktu Pelayanan                  | 1 (satu) hari                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 4.  | Biaya/Tarif                             | Tidak dipungut biaya ( <b>gratis</b> )                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 5.  | Produk Pelayanan                        | Kartu Identitas Anak (KIA)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 6.  | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | <ol style="list-style-type: none"> <li>Kotak saran dan aduan yang telah disediakan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh, Saran dan Pengaduan dilakukan secara tertulis kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan mencantumkan nama dan alamat yang mengadukan.</li> <li>Telepon : 0752-796135</li> <li>Website : <a href="http://disdukcapil.payakumbuhkota.go.id">http://disdukcapil.payakumbuhkota.go.id</a></li> <li>E-mail : <a href="mailto:info.keluhandisdukcapilpyk@gmail.com">info.keluhandisdukcapilpyk@gmail.com</a></li> <li>Facebook : Disdukcapil Kota Payakumbuh</li> </ol>                                                                                                                                                                                                              |

|  |  |                                                                                                                          |
|--|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  | f. Instagram : Disdukcapilkotapayakumbuh<br>g. SP4N-LAPOR! : Webiste : lapor.go.id<br>SMS : 1708<br>Twitter : @lapor1708 |
|--|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

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

| No. | Komponen                             | Uraian                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-----|--------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 7.  | Dasar Hukum                          | a. Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan<br>b. Undang – Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan<br>c. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan Sebagaimana Telah Diubah Dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan<br>d. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil<br>e. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2016 Tentang Kartu Identitas Anak<br>f. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan Dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk Dan Pencatatan Sipil<br>g. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 109 Tahun 2019 Tentang Formulir Dan Buku Yang Digunakan Dalam Administrasi Kependudukan |
| 8.  | Sarana Prasarana dan/ atau Fasilitas | Blangko KIA<br>Komputer : 1 unit<br>Printer : 1 unit<br>Jaringan : 1 unit<br>AC : 1 unit                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 9.  | Kompetensi Pelaksana                 | a. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi<br>b. Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif<br>c. Disiplin dan taat waktu pelayanan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 10. | Pengawasan Internal                  | Berjenjang mulai dari Sub Koordinator Pelayanan Pendaftaran Penduduk, Sub Koordinator SIAK, Kepala Bidang Pelayanan Administrasi Kependudukan, Kepala Bidang PIAK dan Pemanfaatan Data dan Kepala Dinas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 11. | Jumlah Pelaksana                     | a. Petugas Front Office 2 orang;<br>b. Petugas Pelayanan/Operator 6 orang;                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 12. | Jaminan Pelayanan                    | a. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP);<br>b. Adanya Kode Etik Pegawai;<br>c. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

|     |                                            |                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-----|--------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 13. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | Dilaksanakan secara transparan sesuai mekanisme/tahapan dan bebas dari KKN                                                                                                                                                                               |
| 14. | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | a. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait pelaksanaan program kegiatan dan pelayanan;<br>b. Melalui survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan. |

#### 14. PENERBITAN SURAT KETERANGAN PINDAH ANTAR KABUPATEN/KOTA/PROVINSI

Komponen standar pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery)

| No. | Komponen                                | Uraian                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-----|-----------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.  | Persyaratan                             | a. Mengisi Blanko F-1.03<br>b. KK Asli                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 2.  | Sistem Mekanisme dan Prosedur           | a. Pemohon diterima petugas front office untuk dicek kelengkapan berkas dan mendapatkan nomor antrian<br>b. Pemohon menunggu untuk dipanggil sesuai dengan nomor antrian<br>c. Pemohon menuju loket pelayanan untuk menyerahkan berkas persyaratan, diperiksa oleh petugas dan menerima surat bukti pengambilan SKPWNI dari petugas pelayanan;<br>d. Petugas memproses penerbitan SKPWNI;<br>e. Pemohon menyerahkan surat bukti pengambilan SKPWNI;<br>f. Pemohon menerima SKPWNI dan menandatangani bukti penerimaan produk.<br>g. Untuk pelayanan online/daring dapat disampaikan melalui Layanan Whatsapp Dukcapil Kota Payakumbuh "LAWAN PANDEMIK" dengan nomor 085668972778                                                   |
| 3.  | Jangka Waktu Pelayanan                  | 1 (satu) hari                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 4.  | Biaya/Tarif                             | Tidak dipungut biaya ( <b>gratis</b> )                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 5.  | Produk Pelayanan                        | Surat Keterangan Pindah WNI                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 6.  | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | a. Kotak saran dan aduan yang telah disediakan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh, Saran dan Pengaduan dilakukan secara tertulis kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan mencantumkan nama dan alamat yang mengadukan.<br>b. Telepon : 0752-796135<br>c. Website : <a href="http://disdukcapil.payakumbuhkota.go.id">http://disdukcapil.payakumbuhkota.go.id</a><br>d. E-mail : <a href="mailto:info.keluhandisdukcapilpyk@gmail.com">info.keluhandisdukcapilpyk@gmail.com</a><br>e. Facebook : Disdukcapil Kota Payakumbuh<br>f. Instagram : Disdukcapilkotapayakumbuh<br>g. SP4N-LAPOR! : Webiste : <a href="http://lapor.go.id">lapor.go.id</a><br>SMS : 1708<br>Twitter : @lapor1708 |

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

| No. | Komponen                            | Uraian                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-----|-------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 7.  | Dasar Hukum                         | a. Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan<br>b. Undang – Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan<br>c. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan Sebagaimana Telah Diubah Dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan<br>d. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil<br>e. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan Dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk Dan Pencatatan Sipil<br>f. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 109 Tahun 2019 Tentang Formulir Dan Buku Yang Digunakan Dalam Administrasi Kependudukan<br>g. Surat Direktur Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil nomor : 470/13287/Dukcapil tanggal 28 September 2021 perihal : Jenis Layanan, Persyaratan dan Penjelasan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil |
| 8.  | Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas | ATK<br>Komputer : 1 unit<br>Printer : 1 unit<br>Jaringan : 1 unit<br>AC : 1 unit                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 9.  | Kompetensi Pelaksana                | a. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi;<br>b. Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif;<br>c. Disiplin dan taat waktu pelayanan;                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 10. | Pengawasan Internal                 | Berjenjang mulai dari Sub Koordinator Pelayanan Pendaftaran Penduduk, Sub Koordinator SIAK, Kepala Bidang Pelayanan Administrasi Kependudukan, Kepala Bidang PIAK dan Pemanfaatan Data dan Kepala Dinas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 11. | Jumlah Pelaksana                    | a. Petugas Front Office 2 orang;<br>b. Petugas Pelayanan/Operator 6 orang;<br>c. Petugas Verifikasi dan Validasi 3 orang;<br>d. Penandatanganan dokumen 1 orang;                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 12. | Jaminan Pelayanan                   | a. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP);<br>b. Adanya Kode Etik Pegawai;<br>c. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

|     |                                            |                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-----|--------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 13. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | Dilaksanakan secara transparan sesuai mekanisme/tahapan dan bebas dari KKN                                                                                                                                                                               |
| 14. | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | a. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait pelaksanaan program kegiatan dan pelayanan;<br>b. Melalui survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan. |

### 15. PENERBITAN SURAT KETERANGAN TEMPAT TINGGAL/SKTT (UNTUK ORANG ASING PEMEGANG IZIN TINGGAL TERBATAS)

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

| No. | Komponen                                 | Uraian                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-----|------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.  | Persyaratan                              | a. Rekomendasi RT/RW dan diketahui Lurah<br>b. Paspor<br>c. Izin tinggal terbatas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 2.  | Sistem, Mekanisme dan Prosedur           | a. Pemohon menyerahkan berkas persyaratan<br>b. Pemohon diterima petugas front office untuk dicek kelengkapan berkas dan mendapatkan nomor antrian<br>c. Pemohon menunggu untuk dipanggil sesuai dengan nomor antrian<br>d. Pemohon menuju loket pelayanan untuk menyerahkan berkas persyaratan, diperiksa oleh petugas dan menerima surat bukti pengambilan Surat Keterangan Tempat Tinggal (SKTT) dari petugas pelayanan;<br>e. Petugas memproses penerbitan Surat Keterangan Tempat Tinggal (SKTT);<br>f. Pemohon menyerahkan surat bukti pengambilan Surat Keterangan Tempat Tinggal (SKTT);<br>g. Pemohon menerima Surat Keterangan Tempat Tinggal (SKTT) dan menandatangani bukti penerimaan produk.<br>h. Untuk pelayanan online/daring dapat disampaikan melalui Layanan Whatsapp Dukcapil Kota Payakumbuh "LAWAN PANDEMIK" dengan nomor 085668972778 |
| 3.  | Jangka Waktu Pelayanan                   | 1 (satu) hari                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 4.  | Biaya/Tarif                              | Tidak dipungut biaya ( <b>gratis</b> )                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 5.  | Produk Pelayanan                         | Surat Keterangan Tempat Tinggal (SKTT);                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 6.  | Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan | a. Kotak saran dan aduan yang telah disediakan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh, Saran dan Pengaduan dilakukan secara tertulis kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan mencantumkan nama dan alamat yang mengadukan.<br>b. Telepon : 0752-796135<br>c. Website : <a href="http://disdukcapil.payakumbuhkota.go.id">http://disdukcapil.payakumbuhkota.go.id</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

|  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|--|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  | d. E-mail : <a href="mailto:info.keluhandisdukcapilpyk@gmail.com">info.keluhandisdukcapilpyk@gmail.com</a><br>e. Facebook : Disdukcapil Kota Payakumbuh<br>f. Instagram : Disdukcapilkotapayakumbuh<br>g. SP4N-LAPOR! : Webiste : lapor.go.id<br>SMS : 1708<br>Twitter : @lapor1708 |
|--|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

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

| No. | Komponen                            | Uraian                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-----|-------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 7.  | Dasar hukum                         | a. Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan<br>b. Undang – Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan<br>c. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan Sebagaimana Telah Diubah Dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan<br>d. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil<br>e. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan Dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk Dan Pencatatan Sipil<br>f. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 109 Tahun 2019 Tentang Formulir Dan Buku Yang Digunakan Dalam Administrasi Kependudukan |
| 8.  | Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas | ATK<br>Komputer : 1 unit<br>Printer : 1 unit<br>Jaringan : 1 unit<br>AC : 1 unit                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 9.  | Kompetensi Pelaksana                | a. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi<br>b. Mampu bersikap sopan, ramah, komunikatif dan informatif<br>c. Disiplin dan tepat waktu pelayanan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 10. | Pengawasan Internal                 | Berjenjang mulai dari Sub Koordinator Pelayanan Pendaftaran Penduduk, Sub Koordinator SIAK, Kepala Bidang Pelayanan Administrasi Kependudukan, Kepala Bidang PIAK dan Pemanfaatan Data dan Kepala Dinas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 11. | Jumlah Pelaksana                    | a. Petugas Front Office 2 orang;<br>b. Petugas Pelayanan/Operator 6 orang;<br>c. Petugas Verifikasi dan Validasi 3 orang;<br>d. Penandatanganan dokumen 1 orang;                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 12. | Jaminan Pelayanan                   | a. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP);<br>b. Adanya Kode Etik Pegawai;<br>c. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

|     |                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-----|--------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 13. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | Dilaksanakan secara transparan sesuai mekanisme/tahapan dan bebas dari KKN                                                                                                                                                                                           |
| 14. | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | a. Rapat Koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait pelaksanaan program kegiatan dan pelayanan;<br>b. Melalui pelaksanaan survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan. |

## 16. PENERBITAN KUTIPAN AKTA KELAHIRAN

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

| No. | Komponen                       | Uraian                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-----|--------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.  | Persyaratan                    | a. Fotokopi surat keterangan kelahiran yaitu dari rumah sakit/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.<br>b. Fotokopi buku nikah/kutipan akta perkawinan/bukti lain yang sah;<br>c. Fotokopi KK dimana penduduk terdaftar atau akan didaftarkan sebagai anggota keluarga;<br>d. Berita acara dari kepolisian bagi anak yang tidak diketahui asal usulnya/keberadaan orang tuanya.<br>e. Penduduk dapat membuat SPTJM kebenaran data kelahiran dengan mengisi F-2.03 dan 2 (dua) orang saksi, jika tidak memenuhi persyaratan sebagaimana huruf a.<br>f. 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.<br>g. WNI mengisi formulir F-2.01.<br><br><b>Catatan:</b> Untuk pelayanan online/Daring, persyaratan yang discan/difoto untuk diunggah harus aslinya. |
| 2.  | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | a. Pemohon diterima petugas front office untuk dicek kelengkapan berkas dan mendapatkan nomor antrian<br>b. Pemohon menunggu untuk dipanggil sesuai dengan nomor antrian<br>c. Pemohon menuju loket pelayanan untuk menyerahkan berkas persyaratan, diperiksa oleh petugas dan menerima surat bukti pengambilan Kutipan Akta Kelahiran dari petugas pelayanan;<br>d. Petugas memproses penerbitan Kutipan Akta Kelahiran<br>e. Pemohon menyerahkan surat bukti pengambilan Kutipan Akta Kelahiran;<br>f. Pemohon menerima Kutipan Akta Kelahiran dan menandatangani bukti penerimaan produk.<br>g. Untuk pelayanan online/daring dapat disampaikan melalui Layanan Whatsapp Dukcapil Kota Payakumbuh "LAWAN PANDEMIK" dengan nomor 085668972778                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

|    |                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|----|------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan                   | 1 (satu) hari                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 4. | Biaya/Tarif                              | Tidak dipungut biaya <b>(gratis)</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 5. | Produk Pelayanan                         | Kutipan Akta Kelahiran                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 6. | Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan | <p>a. Kotak saran dan aduan yang telah disediakan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh, Saran dan Pengaduan dilakukan secara tertulis kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan mencantumkan nama dan alamat yang mengadukan.</p> <p>b. Telepon : 0752-796135</p> <p>c. Website : <a href="http://disdukcapiil.payakumbuhkota.go.id">http://disdukcapiil.payakumbuhkota.go.id</a></p> <p>d. E-mail : <a href="mailto:info.keluhandisdukcapiilpyk@gmail.com">info.keluhandisdukcapiilpyk@gmail.com</a></p> <p>e. Facebook : Disdukcapiil Kota Payakumbuh</p> <p>f. Instagram : Disdukcapiilkotapayakumbuh</p> <p>g. SP4N-LAPOR! : Webiste : lapor.go.id<br/>SMS : 1708<br/>Twitter : @lapor1708</p> |

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

| No. | Komponen    | Uraian                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-----|-------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 7.  | Dasar Hukum | <p>a. Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan</p> <p>b. Undang – Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan</p> <p>c. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan Sebagaimana Telah Diubah Dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan</p> <p>d. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil</p> <p>e. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan Dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk Dan Pencatatan Sipil</p> <p>f. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 109 Tahun 2019 Tentang Formulir Dan Buku Yang Digunakan Dalam Administrasi Kependudukan</p> <p>g. Surat Direktur Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil nomor : 470/13287/Dukcapil tanggal 28 September 2021 perihal : Jenis Layanan, Persyaratan dan Penjelasan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil</p> |

|     |                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-----|--------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 8.  | Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas        | ATK<br>Komputer : 1 unit<br>Printer : 1 unit<br>Jaringan : 1 unit<br>AC : 1 unit                                                                                                                                                                                     |
| 9.  | Kompetensi Pelaksana                       | a. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi;<br>b. Mampu bersikap sopan, ramah, komunikatif dan informatif;<br>c. Disiplin dan tepat waktu pelayanan;                                                                                                |
| 10. | Pengawasan Internal                        | Berjenjang mulai dari Verifikator Pencatatan Sipil, Sub Koordinator Pelayanan Pencatatan Sipil, Sub Koordinator SIAK, Kepala Bidang Pelayanan Administrasi Kependudukan, Kepala Bidang PIAK dan Pemanfaatan Data dan Kepala Dinas                                    |
| 11. | Jumlah Pelaksana                           | a. Petugas Front Office 2 orang;<br>b. Petugas Pelayanan/operator 6 orang;<br>c. Petugas Verifikasi dan Validasi 3 orang;<br>d. Penandatangan dokumen 1 orang;                                                                                                       |
| 12. | Jaminan Pelayanan                          | a. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP);<br>b. Adanya Kode Etik Pegawai;<br>c. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.                                                                                                                                         |
| 13. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | Dilaksanakan secara transparan sesuai mekanisme/tahapan dan bebas dari KKN                                                                                                                                                                                           |
| 14. | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | a. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait pelaksanaan program kegiatan dan pelayanan;<br>b. Melalui pelaksanaan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan. |

## 17. PENERBITAN KUTIPAN AKTA KEMATIAN

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

| No. | Komponen    | Uraian                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-----|-------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.  | Persyaratan | a. Fotokopi surat kematian dari dokter atau kepala desa/lurah atau yang disebut dengan nama lain, atau surat keterangan kepolisian bagi kematian seseorang yang tidak jelas identitasnya, atau salinan penetapan pengadilan bagi seseorang yang tidak jelas keberadaannya karena hilang atau mati tetapi tidak ditemukan jenazahnya, atau surat pernyataan kematian dari maskapai penerbangan bagi seseorang yang tidak jelas keberadaannya karena hilang atau mati tetapi tidak ditemukan jenazahnya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, atau surat keterangan kematian dari Perwakilan RI bagi penduduk yang kematiannya di luar wilayah NKRI;<br>b. Fotokopi Dokumen Perjalanan Republik Indonesia bagi WNI bukan Penduduk atau Fotokopi Dokumen Perjalanan bagi Orang Asing. |

|    |                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|----|------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                                          | <p>c. Fotokopi KK/KTP yang meninggal dunia.</p> <p>d. WNI mengisi F-2.01.</p> <p><b>Catatan:</b> Untuk pelayanan online/Daring, persyaratan yang discan/difoto untuk diunggah harus aslinya.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 2. | Sistem, Mekanisme dan Prosedur           | <p>a. Pemohon diterima petugas front office untuk dicek kelengkapan berkas dan mendapatkan nomor antrian</p> <p>b. Pemohon menunggu untuk dipanggil sesuai dengan nomor antrian</p> <p>c. Pemohon menuju loket pelayanan untuk menyerahkan berkas persyaratan, diperiksa oleh petugas dan menerima surat bukti pengambilan Kutipan Akta Kematian dari petugas pelayanan;</p> <p>d. Petugas memproses penerbitan Kutipan Akta Kematian</p> <p>e. Pemohon menyerahkan surat bukti pengambilan Kutipan Akta Kematian;</p> <p>f. Pemohon menerima Kutipan Akta Kematian dan menandatangani bukti penerimaan produk.</p> <p>g. Untuk pelayanan online/daring dapat disampaikan melalui Layanan Whatsapp Dukcapil Kota Payakumbuh "LAWAN PANDEMIK" dengan nomor 085668972778</p> |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan                   | 1 (satu) hari                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 4. | Biaya/Tarif                              | Tidak dipungut biaya ( <b>gratis</b> )                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 5. | Produk Pelayanan                         | Kutipan Akta Kematian                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 6. | Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan | <p>Kotak saran dan aduan yang telah disediakan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh, Saran dan Pengaduan dilakukan secara tertulis kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan mencantumkan nama dan alamat yang mengadukan.</p> <p>Telepon : 0752-796135</p> <p>Website : <a href="http://disdukcapil.payakumbuhkota.go.id">http://disdukcapil.payakumbuhkota.go.id</a></p> <p>E-mail : <a href="mailto:info.keluhandisdukcapilpyk@gmail.com">info.keluhandisdukcapilpyk@gmail.com</a></p> <p>Facebook : Disdukcapil Kota Payakumbuh</p> <p>Instagram : Disdukcapilkotapayakumbuh</p> <p>SP4N-LAPOR! : Webiste : <a href="http://lapor.go.id">lapor.go.id</a></p> <p>SMS : 1708</p> <p>Twitter : @lapor1708</p>                       |

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

| No. | Komponen    | Uraian                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-----|-------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 7.  | Dasar Hukum | <p>a. Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan</p> <p>b. Undang – Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan</p> <p>c. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan Sebagaimana Telah Diubah Dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan</p> |

|     |                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-----|--------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |                                            | <p>d. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil</p> <p>e. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan Dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk Dan Pencatatan Sipil</p> <p>f. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 109 Tahun 2019 Tentang Formulir Dan Buku Yang Digunakan Dalam Administrasi Kependudukan</p> <p>g. Surat Direktur Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil nomor : 470/13287/Dukcapil tanggal 28 September 2021 perihal : Jenis Layanan, Persyaratan dan Penjelasan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil</p> |
| 8.  | Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas        | <p>ATK</p> <p>Komputer : 1 unit</p> <p>Printer : 1 unit</p> <p>Jaringan : 1 unit</p> <p>AC : 1 unit</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 9.  | Kompetensi Pelaksana                       | <p>a. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi;</p> <p>b. Mampu bersikap sopan, ramah, komunikatif dan informatif;</p> <p>c. Disiplin dan tepat waktu pelayanan;</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 10. | Pengawasan Internal                        | Berjenjang mulai dari Verifikator Pencatatan Sipil, Sub Koordinator Pelayanan Pencatatan Sipil, Sub Koordinator SIAK, Kepala Bidang Pelayanan Administrasi Kependudukan, Kepala Bidang PIAK dan Pemanfaatan Data dan Kepala Dinas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 11. | Jumlah Pelaksana                           | <p>a. Petugas Front Office 2 orang;</p> <p>b. Petugas Pelayanan/operator 6 orang;</p> <p>c. Petugas Verifikasi dan Validasi 3 orang;</p> <p>d. Penandatangan dokumen 1 orang;</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 12. | Jaminan Pelayanan                          | <p>a. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP);</p> <p>b. Adanya Kode Etik Pegawai;</p> <p>c. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 13. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | Dilaksanakan secara transparan sesuai mekanisme/tahapan dan bebas dari KKN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 14. | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | <p>a. Rapat Koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait pelaksanaan program kegiatan dan pelayanan;</p> <p>b. Melalui pelaksanaan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

## 18. PENERBITAN KUTIPAN AKTA PERKAWINAN

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

| No. | Komponen                                 | Uraian                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-----|------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.  | Persyaratan                              | <p>a. Fotokopi surat keterangan telah terjadinya perkawinan dari pemuka agama atau penghayat kepercayaan terhadap Tuhan Yang Maha Esa;</p> <p>b. pas foto berwarna suami dan istri;</p> <p>c. KTP-el Asli;</p> <p>d. KK Asli;</p> <p>e. bagi janda atau duda karena cerai mati melampirkan fotokopi akta kematian pasangannya; atau</p> <p>f. Bagi janda atau duda karena cerai hidup melampirkan fotokopi akta perceraian.</p> <p>g. WNI mengisi formulir F-2.01.</p> <p><b>Catatan:</b> Untuk pelayanan online/Daring, persyaratan yang discan/difoto untuk diunggah harus aslinya.</p>                                                                                                                                                                                         |
| 2.  | Sistem, Mekanisme dan Prosedur           | <p>a. Pemohon diterima petugas front office untuk dicek kelengkapan berkas dan mendapatkan nomor antrian</p> <p>b. Pemohon menunggu untuk dipanggil sesuai dengan nomor antrian</p> <p>c. Pemohon menuju loket pelayanan untuk menyerahkan berkas persyaratan, diperiksa oleh petugas dan menerima surat bukti pengambilan Kutipan Akta Perkawinan dari petugas pelayanan;</p> <p>d. Petugas memproses penerbitan Kutipan Akta Kelahiran</p> <p>e. Pemohon menyerahkan surat bukti pengambilan Kutipan Akta Perkawinan;</p> <p>f. Pemohon menerima Kutipan Akta Perkawinan dan menandatangani bukti penerimaan produk.</p> <p>g. Untuk pelayanan online/daring dapat disampaikan melalui Layanan Whatsapp Dukcapil Kota Payakumbuh "LAWAN PANDEMIK" dengan nomor 085668972778</p> |
| 3.  | Jangka Waktu Pelayanan                   | 1 (satu) hari                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 4.  | Biaya/Tarif                              | Tidak dipungut biaya ( <b>gratis</b> )                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 5.  | Produk Pelayanan                         | Kutipan Akta Perkawinan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 6.  | Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan | <p>a. Kotak saran dan aduan yang telah disediakan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh, Saran dan Pengaduan dilakukan secara tertulis kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan mencantumkan nama dan alamat yang mengadukan.</p> <p>b. Telepon : 0752-796135</p> <p>c. Website : <a href="http://disdukcapil.payakumbuhkota.go.id">http://disdukcapil.payakumbuhkota.go.id</a></p> <p>d. E-mail : <a href="mailto:info.keluhandisdukcapilpyk@gmail.com">info.keluhandisdukcapilpyk@gmail.com</a></p>                                                                                                                                                                                                                                       |

|  |  |                                                                                                                                                                       |
|--|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  | e. Facebook : Disdukcapil Kota Payakumbuh<br>f. Instagram : Disdukcapilkotapayakumbuh<br>g. SP4N-LAPOR! : Webiste : lapor.go.id<br>SMS : 1708<br>Twitter : @lapor1708 |
|--|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

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

| No. | Komponen                            | Uraian                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-----|-------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 7.  | Dasar hukum                         | a. Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan<br>b. Undang – Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan<br>c. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan Sebagaimana Telah Diubah Dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan<br>d. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil<br>e. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan Dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk Dan Pencatatan Sipil<br>f. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 109 Tahun 2019 Tentang Formulir Dan Buku Yang Digunakan Dalam Administrasi Kependudukan<br>g. Surat Direktur Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil nomor : 470/13287/Dukcapil tanggal 28 September 2021 perihal : Jenis Layanan, Persyaratan dan Penjelasan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil |
| 8.  | Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas | ATK<br>Komputer : 1 unit<br>Printer : 1 unit<br>Jaringan : 1 unit<br>AC : 1 unit                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 9.  | Kompetensi Pelaksana                | a. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi;<br>b. Mampu bersikap sopan, ramah, komunikatif dan informatif;<br>c. Disiplin dan tepat waktu pelayanan;                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 10. | Pengawasan Internal                 | Berjenjang mulai dari Verifikator Pencatatan Sipil, Sub Koordinator Pelayanan Pencatatan Sipil, Sub Koordinator SIAK, Kepala Bidang Pelayanan Administrasi Kependudukan, Kepala Bidang PIAK dan Pemanfaatan Data dan Kepala Dinas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 11. | Jumlah Pelaksana                    | a. Petugas Front Office 2 orang;<br>b. Petugas Pelayanan/Operator 6 orang;<br>c. Petugas Verifikasi dan Validasi 3 orang;<br>d. Penandatangan dokumen 1 orang;                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

|     |                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-----|--------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 12. | Jaminan Pelayanan                          | a. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP);<br>b. Adanya Kode Etik Pegawai;<br>c. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.                                                                                                                                         |
| 13. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | Dilaksanakan secara transparan sesuai mekanisme/tahapan dan bebas dari KKN                                                                                                                                                                                           |
| 14. | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | a. Rapat Koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait pelaksanaan program kegiatan dan pelayanan;<br>b. Melalui pelaksanaan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan. |

## 19. PENERBITAN SURAT KETERANGAN 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;<br>b. Fotokopi kutipan akta perkawinan;<br>c. KTP-el Asli;<br>d. KK Asli;<br>e. WNI mengisi formulir F-2.01.<br><br><b>Catatan:</b> Untuk pelayanan online/Daring, persyaratan yang discan/difoto untuk diunggah harus aslinya.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 2.  | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | a. Pemohon diterima petugas front office untuk dicek kelengkapan berkas dan mendapatkan nomor antrian<br>b. Pemohon menunggu untuk dipanggil sesuai dengan nomor antrian<br>c. Pemohon menuju loket pelayanan untuk menyerahkan berkas persyaratan, diperiksa oleh petugas dan menerima surat bukti pengambilan Surat Keterangan Pembatalan Perkawinan dari petugas pelayanan;<br>d. Petugas memproses penerbitan Surat Keterangan Pembatalan Perkawinan<br>e. Pemohon menyerahkan surat bukti pengambilan Surat Keterangan Pembatalan Perkawinan;<br>f. Pemohon menerima Surat Keterangan Pembatalan Perkawinan dan menandatangani bukti penerimaan produk.<br>g. Untuk pelayanan online/daring dapat disampaikan melalui Layanan Whatsapp Dukcapil Kota Payakumbuh "LAWAN PANDEMIK" dengan nomor 085668972778 |
| 3.  | Jangka Waktu Pelayanan         | 1 (satu) hari                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 4.  | Biaya/Tarif                    | Tidak dipungut biaya ( <b>gratis</b> )                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

|    |                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|----|------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 5. | Produk Pelayanan                         | Surat Keterangan Pembatalan Perkawinan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 6. | Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan | <p>a. Kotak saran dan aduan yang telah disediakan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh, Saran dan Pengaduan dilakukan secara tertulis kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan mencantumkan nama dan alamat yang mengadukan.</p> <p>b. Telepon : 0752-796135</p> <p>c. Website : <a href="http://disdukcapil.payakumbuhkota.go.id">http://disdukcapil.payakumbuhkota.go.id</a></p> <p>d. E-mail : <a href="mailto:info.keluhandisdukcapilpyk@gmail.com">info.keluhandisdukcapilpyk@gmail.com</a></p> <p>e. Facebook : Disdukcapil Kota Payakumbuh</p> <p>f. Instagram : Disdukcapilkotapayakumbuh</p> <p>g. SP4N-LAPOR! : Webiste : <a href="http://lapor.go.id">lapor.go.id</a><br/>SMS : 1708<br/>Twitter : @lapor1708</p> |

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

| No. | Komponen                            | Uraian                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-----|-------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 7.  | Dasar hukum                         | <p>a. Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan</p> <p>b. Undang – Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan</p> <p>c. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan Sebagaimana Telah Diubah Dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan</p> <p>d. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil</p> <p>e. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan Dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk Dan Pencatatan Sipil</p> <p>f. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 109 Tahun 2019 Tentang Formulir Dan Buku Yang Digunakan Dalam Administrasi Kependudukan</p> <p>g. Surat Direktur Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil nomor : 470/13287/Dukcapil tanggal 28 September 2021 perihal : Jenis Layanan, Persyaratan dan Penjelasan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil</p> |
| 8.  | Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas | <p>ATK</p> <p>Komputer : 1 unit</p> <p>Printer : 1 unit</p> <p>Jaringan : 1 unit</p> <p>AC : 1 unit</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

|     |                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-----|--------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 9.  | Kompetensi Pelaksana                       | a. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi;<br>b. Mampu bersikap sopan, ramah, komunikatif dan informatif;<br>c. Disiplin dan tepat waktu pelayanan;                                                                                               |
| 10. | Pengawasan Internal                        | Berjenjang mulai dari Verifikator Pencatatan Sipil, Sub Koordinator Pelayanan Pencatatan Sipil, Sub Koordinator SIAK, Kepala Bidang Pelayanan Administrasi Kependudukan, Kepala Bidang PIAK dan Pemanfaatan Data dan Kepala Dinas                                   |
| 11. | Jumlah Pelaksana                           | a. Petugas Front Office 2 orang;<br>b. Petugas Pelayanan/Operator 6 orang;<br>c. Petugas Verifikasi dan Validasi 3 orang;<br>d. Penandatangan dokumen 1 orang;                                                                                                      |
| 12. | Jaminan Pelayanan                          | a. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP);<br>b. Adanya Kode Etik Pegawai;<br>c. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.                                                                                                                                        |
| 13. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | Dilaksanakan secara transparan sesuai mekanisme/tahapan dan bebas dari KKN                                                                                                                                                                                          |
| 14. | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | a. Rapat Koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait pelaksanaan program kegiatandan pelayanan;<br>b. Melalui pelaksanaan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan. |

## 20. PENERBITAN KUTIPAN AKTA 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;<br>b. Kutipan akta perkawinan asli;<br>c. KTP-el Asli; dan<br>d. KK Asli.<br>e. WNI mengisi formulir F-2.01<br><br><b>Catatan:</b> Untuk pelayanan online/Daring, persyaratan yang discan/difoto untuk diunggah harus aslinya.                                                                                                           |
| 2.  | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | a. Pemohon diterima petugas front office untuk dicek kelengkapan berkas dan mendapatkan nomor antrian<br>b. Pemohon menunggu untuk dipanggil sesuai dengan nomor antrian<br>c. Pemohon menuju loket pelayanan untuk menyerahkan berkas persyaratan, diperiksa oleh petugas dan menerima surat bukti pengambilan Kutipan Akta Perceraian dari petugas pelayanan;<br>d. Petugas memproses penerbitan Kutipan Akta Perceraian |

|    |                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|----|------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                                          | <p>e. Pemohon menyerahkan surat bukti pengambilan Kutipan Akta Perceraian</p> <p>f. Pemohon menerima Kutipan Akta Perceraian dan menandatangani bukti penerimaan produk.</p> <p>g. Untuk pelayanan online/daring dapat disampaikan melalui Layanan Whatsapp Dukcapil Kota Payakumbuh "LAWAN PANDEMIK" dengan nomor 085668972778</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan                   | 1 (satu) hari                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 4. | Biaya/Tarif                              | Tidak dipungut biaya ( <b>gratis</b> )                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 5. | Produk Pelayanan                         | Kutipan Akta Perceraian                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 6. | Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan | <p>a. Kotak saran dan aduan yang telah disediakan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh, Saran dan Pengaduan dilakukan secara tertulis kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan mencantumkan nama dan alamat yang mengadukan.</p> <p>b. Telepon : 0752-796135</p> <p>c. Website : <a href="http://disdukcapil.payakumbuhkota.go.id">http://disdukcapil.payakumbuhkota.go.id</a></p> <p>d. E-mail : <a href="mailto:info.keluhandisdukcapilpyk@gmail.com">info.keluhandisdukcapilpyk@gmail.com</a></p> <p>e. Facebook : Disdukcapil Kota Payakumbuh</p> <p>f. Instagram : Disdukcapilkotapayakumbuh</p> <p>g. SP4N-LAPOR! : Webiste : lapor.go.id<br/>SMS : 1708<br/>Twitter : @lapor1708</p> |

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

| No. | Komponen    | Uraian                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-----|-------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 7.  | Dasar hukum | <p>a. Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan</p> <p>b. Undang – Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan</p> <p>c. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan Sebagaimana Telah Diubah Dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan</p> <p>d. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil</p> <p>e. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan Dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk Dan Pencatatan Sipil</p> <p>f. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 109 Tahun 2019 Tentang Formulir Dan Buku Yang Digunakan Dalam Administrasi Kependudukan</p> <p>g. Surat Direktur Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil nomor : 470/13287/Dukcapil tanggal 28 September 2021 perihal : Jenis Layanan, Persyaratan dan Penjelasan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil</p> |

|     |                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-----|--------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 8.  | Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas        | ATK<br>Komputer : 1 unit<br>Printer : 1 unit<br>Jaringan : 1 unit<br>AC : 1 unit                                                                                                                                                                                     |
| 9.  | Kompetensi Pelaksana                       | a. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi;<br>b. Mampu bersikap sopan, ramah, komunikatif dan informatif;<br>c. Disiplin dan tepat waktu pelayanan;                                                                                                |
| 10. | Pengawasan Internal                        | Berjenjang mulai dari Verifikasi Pencatatan Sipil, Sub Koordinator Pelayanan Pencatatan Sipil, Sub Koordinator SIAK, Kepala Bidang Pelayanan Administrasi Kependudukan, Kepala Bidang PIAK dan Pemanfaatan Data dan Kepala Dinas                                     |
| 11. | Jumlah Pelaksana                           | a. Petugas Front Office 2 orang;<br>b. Petugas Pelayanan/Operator 6 orang;<br>c. Petugas Verifikasi dan Validasi 3 orang;<br>d. Penandatangan dokumen 1 orang;                                                                                                       |
| 12. | Jaminan Pelayanan                          | a. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP);<br>b. Adanya Kode Etik Pegawai;<br>c. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.                                                                                                                                         |
| 13. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | Dilaksanakan secara transparan sesuai mekanisme/tahapan dan bebas dari KKN                                                                                                                                                                                           |
| 14. | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | a. Rapat Koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait pelaksanaan program kegiatan dan pelayanan;<br>b. Melalui pelaksanaan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan. |

## 21. PENERBITAN SURAT KETERANGAN 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;<br>b. Kutipan akta perceraian asli;<br>c. KTP-el Asli; dan<br>d. KK Asli.<br>e. WNI mengisi F-2.01<br><br><b>Catatan:</b> Untuk pelayanan online/Daring, persyaratan yang discan/difoto untuk diunggah harus aslinya |
| 2.  | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | a. Pemohon diterima petugas front office untuk dicek kelengkapan berkas dan mendapatkan nomor antrian<br>b. Pemohon menunggu untuk dipanggil sesuai dengan nomor antrian                                                                                                                         |

|    |                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|----|------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                                          | <p>c. Pemohon menuju loket pelayanan untuk menyerahkan berkas persyaratan, diperiksa oleh petugas dan menerima surat bukti pengambilan Surat Keterangan Pembatalan Perceraian dari petugas pelayanan;</p> <p>d. Petugas memproses penerbitan Surat Keterangan Pembatalan Perceraian</p> <p>e. Pemohon menyerahkan surat bukti pengambilan Surat Keterangan Pembatalan Perceraian;</p> <p>f. Pemohon menerima Surat Keterangan Pembatalan Perceraian dan menandatangani bukti penerimaan produk.</p> <p>g. Untuk pelayanan online/daring dapat disampaikan melalui Layanan Whatsapp Dukcapil Kota Payakumbuh "LAWAN PANDEMIK" dengan nomor 085668972778</p>                                                                                                          |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan                   | 1 (satu) hari                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 4. | Biaya/Tarif                              | Tidak dipungut biaya ( <b>gratis</b> )                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 5. | Produk Pelayanan                         | Surat Keterangan Pembatalan Perceraian                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 6. | Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan | <p>a. Kotak saran dan aduan yang telah disediakan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh, Saran dan Pengaduan dilakukan secara tertulis kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan mencantumkan nama dan alamat yang mengadukan.</p> <p>b. Telepon : 0752-796135</p> <p>c. Website : <a href="http://disdukcapil.payakumbuhkota.go.id">http://disdukcapil.payakumbuhkota.go.id</a></p> <p>d. E-mail : <a href="mailto:info.keluhandisdukcapilpyk@gmail.com">info.keluhandisdukcapilpyk@gmail.com</a></p> <p>e. Facebook : Disdukcapil Kota Payakumbuh</p> <p>f. Instagram : Disdukcapilkotapayakumbuh</p> <p>g. SP4N-LAPOR! : Webiste : <a href="http://lapor.go.id">lapor.go.id</a><br/>SMS : 1708<br/>Twitter : @lapor1708</p> |

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

| No. | Komponen    | Uraian                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-----|-------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 7.  | Dasar hukum | <p>a. Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan</p> <p>b. Undang – Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan</p> <p>c. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan Sebagaimana Telah Diubah Dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan</p> <p>d. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil</p> |

|     |                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-----|--------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |                                            | <p>e. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan Dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk Dan Pencatatan Sipil</p> <p>f. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 109 Tahun 2019 Tentang Formulir Dan Buku Yang Digunakan Dalam Administrasi Kependudukan</p> <p>g. Surat Direktur Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil nomor : 470/13287/Dukcapil tanggal 28 September 2021 perihal : Jenis Layanan, Persyaratan dan Penjelasan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil</p> |
| 8.  | Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas        | <p>ATK</p> <p>Komputer : 1 unit</p> <p>Printer : 1 unit</p> <p>Jaringan : 1 unit</p> <p>AC : 1 unit</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 9.  | Kompetensi Pelaksana                       | <p>a. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi;</p> <p>b. Mampu bersikap sopan, ramah, komunikatif dan informatif;</p> <p>c. Disiplin dan tepat waktu pelayanan;</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 10. | Pengawasan Internal                        | Berjenjang mulai dari Verifikator Pencatatan Sipil, Sub Koordinator Pelayanan Pencatatan Sipil, Sub Koordinator SIAK, Kepala Bidang Pelayanan Administrasi Kependudukan, Kepala Bidang PIAK dan Pemanfaatan Data dan Kepala Dinas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 11. | Jumlah Pelaksana                           | <p>a. Petugas Front Office 2 orang;</p> <p>b. Petugas Pelayanan/Operator 8 orang;</p> <p>c. Petugas Verifikasi dan Validasi 3 orang;</p> <p>d. Penandatanganan dokumen 1 orang;</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 12. | Jaminan Pelayanan                          | <p>a. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP);</p> <p>b. Adanya Kode Etik Pegawai;</p> <p>c. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 13. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | Dilaksanakan secara transparan sesuai mekanisme/tahapan dan bebas dari KKN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 14. | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | <p>a. Rapat Koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait pelaksanaan program kegiatan dan pelayanan;</p> <p>b. Melalui pelaksanaan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

## 22. PENCATATAN PENGANGKATAN ANAK

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

| No. | Komponen    | Uraian                                                                                  |
|-----|-------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.  | Persyaratan | <p>a. fotokopi salinan penetapan pengadilan;</p> <p>b. kutipan akta kelahiran anak;</p> |

|    |                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|----|------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                                          | <p>c. fotokopi KK orang tua angkat; dan</p> <p>d. fotokopi Dokumen Perjalanan bagi orang tua angkat OA.</p> <p>e. WNI/Orang Asing mengisi formulir F-2.01.</p> <p><b>Catatan:</b> Untuk pelayanan online/Daring, persyaratan yang discan/difoto untuk diunggah harus aslinya</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 2. | Sistem, Mekanisme dan Prosedur           | <p>a. Pemohon diterima petugas front office untuk dicek kelengkapan berkas dan mendapatkan nomor antrian</p> <p>b. Pemohon menunggu untuk dipanggil sesuai dengan nomor antrian</p> <p>c. Pemohon menuju loket pelayanan untuk menyerahkan berkas persyaratan, diperiksa oleh petugas dan menerima surat bukti pengambilan Pencatatan Pengangkatan Anak dari petugas pelayanan;</p> <p>d. Petugas memproses penerbitan Pencatatan Pengangkatan Anak</p> <p>e. Pemohon menyerahkan surat bukti pengambilan Pencatatan Pengangkatan Anak;</p> <p>f. Pemohon menerima Kutipan Akta Kelahiran dengan Catatan Pinggir dan menandatangani bukti penerimaan produk.</p> <p>g. Untuk pelayanan online/daring dapat disampaikan melalui Layanan Whatsapp Dukcapil Kota Payakumbuh "LAWAN PANDEMIK" dengan nomor 085668972778</p> |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan                   | 1 (satu) hari                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 4. | Biaya/Tarif                              | Tidak dipungut biaya ( <b>gratis</b> )                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 5. | Produk Pelayanan                         | Catatan Pinggir pada Register dan Kutipan Akta Kelahiran                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 6. | Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan | <p>a. Kotak saran dan aduan yang telah disediakan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh, Saran dan Pengaduan dilakukan secara tertulis kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan mencantumkan nama dan alamat yang mengadukan.</p> <p>b. Telepon : 0752-796135</p> <p>c. Website : <a href="http://disdukcapil.payakumbuhkota.go.id">http://disdukcapil.payakumbuhkota.go.id</a></p> <p>d. E-mail : <a href="mailto:info.keluhandisdukcapilpyk@gmail.com">info.keluhandisdukcapilpyk@gmail.com</a></p> <p>e. Facebook : Disdukcapil Kota Payakumbuh</p> <p>f. Instagram : Disdukcapilkotapayakumbuh</p> <p>g. SP4N-LAPOR! : Webiste : <a href="http://lapor.go.id">lapor.go.id</a><br/>SMS : 1708<br/>Twitter : @lapor1708</p>                                                     |

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

| No. | Komponen    | Uraian                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-----|-------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 7.  | Dasar hukum | <p>a. Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan</p> <p>b. Undang – Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan</p> <p>c. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 Tentang</p> |

|     |                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-----|--------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |                                            | <p>Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan Sebagaimana Telah Diubah Dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan</p> <p>d. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil</p> <p>e. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan Dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk Dan Pencatatan Sipil</p> <p>f. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 109 Tahun 2019 Tentang Formulir Dan Buku Yang Digunakan Dalam Administrasi Kependudukan</p> <p>g. Surat Direktur Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil nomor : 470/13287/Dukcapil tanggal 28 September 2021 perihal : Jenis Layanan, Persyaratan dan Penjelasan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil</p> |
| 8.  | Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas        | <p>ATK</p> <p>Komputer : 1 unit</p> <p>Printer : 1 unit</p> <p>Jaringan : 1 unit</p> <p>AC : 1 unit</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 9.  | Kompetensi Pelaksana                       | <p>a. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi;</p> <p>b. Mampu bersikap sopan, ramah, komunikatif dan informatif;</p> <p>c. Disiplin dan tepat waktu pelayanan;</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 10. | Pengawasan Internal                        | Berjenjang mulai dari Verifikator Pencatatan Sipil, Sub Koordinator Pelayanan Pencatatan Sipil, Sub Koordinator SIAK, Kepala Bidang Pelayanan Administrasi Kependudukan, Kepala Bidang PIAK dan Pemanfaatan Data dan Kepala Dinas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 11. | Jumlah Pelaksana                           | <p>a. Petugas Front Office 2 orang;</p> <p>b. Petugas Pelayanan/Operator 6 orang;</p> <p>c. Petugas Verifikasi dan Validasi 3 orang;</p> <p>d. Penandatangan dokumen 1 orang;</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 12. | Jaminan Pelayanan                          | <p>a. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP);</p> <p>b. Adanya Kode Etik Pegawai;</p> <p>c. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 13. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | Dilaksanakan secara transparan sesuai mekanisme/tahapan dan bebas dari KKN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 14. | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | <p>a. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait pelaksanaan program kegiatan dan pelayanan;</p> <p>b. Melalui pelaksanaan survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

### 23. PENERBITAN KUTIPAN AKTA PENGAKUAN ANAK

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

| No. | Komponen                                 | Uraian                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-----|------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.  | Persyaratan                              | <p>a. Asli surat pernyataan pengakuan anak dari ayah biologis yang disetujui oleh ibu kandung atau fotokopi penetapan pengadilan mengenai pengakuan anak jika ibu kandung Orang Asing;</p> <p>b. fotokopi surat keterangan telah terjadinya perkawinan dari pemuka agama atau penghayat kepercayaan terhadap Tuhan YME;</p> <p>c. kutipan akta kelahiran anak;</p> <p>d. fotokopi KK ayah atau ibu;</p> <p>e. fotokopi Dokumen Perjalanan bagi ibu kandung Orang Asing</p> <p>f. WNI/OA mengisi formulir F-2.01.</p> <p><b>Catatan:</b> Untuk pelayanan online/Daring, persyaratan yang discan/difoto untuk diunggah harus aslinya</p>                                                                                                                                                             |
| 2.  | Sistem, Mekanisme dan Prosedur           | <p>a. Pemohon diterima petugas front office untuk dicek kelengkapan berkas dan mendapatkan nomor antrian</p> <p>b. Pemohon menunggu untuk dipanggil sesuai dengan nomor antrian</p> <p>c. Pemohon menuju loket pelayanan untuk menyerahkan berkas persyaratan, diperiksa oleh petugas dan menerima surat bukti pengambilan Kutipan Akta Pengakuan Anak dari petugas pelayanan;</p> <p>d. Petugas memproses penerbitan Kutipan Akta Pengakuan Anak</p> <p>e. Pemohon menyerahkan surat bukti pengambilan Kutipan Akta Pengakuan Anak;</p> <p>f. Pemohon menerima Kutipan Akta Pengakuan Anak dan menandatangani bukti penerimaan produk.</p> <p>g. Untuk pelayanan online/daring dapat disampaikan melalui Layanan Whatsapp Dukcapil Kota Payakumbuh "LAWAN PANDEMIK" dengan nomor 085668972778</p> |
| 3.  | Jangka Waktu Pelayanan                   | 1 (satu) hari                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 4.  | Biaya/Tarif                              | Tidak dipungut biaya ( <b>gratis</b> )                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 5.  | Produk Pelayanan                         | Kutipan Akta Pengakuan Anak                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 6.  | Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan | <p>a. Kotak saran dan aduan yang telah disediakan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh, Saran dan Pengaduan dilakukan secara tertulis kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan mencantumkan nama dan alamat yang mengadukan.</p> <p>b. Telepon : 0752-796135</p> <p>c. Website : <a href="http://disdukcapil.payakumbuhkota.go.id">http://disdukcapil.payakumbuhkota.go.id</a></p> <p>d. E-mail : <a href="mailto:info.keluhandisdukcapilpyk@gmail.com">info.keluhandisdukcapilpyk@gmail.com</a></p> <p>e. Facebook : Disdukcapil Kota Payakumbuh</p> <p>f. Instagram : Disdukcapilkotapayakumbuh</p> <p>g. SP4N-LAPOR! : Webiste : <a href="http://lapor.go.id">lapor.go.id</a><br/>SMS : 1708<br/>Twitter : @lapor1708</p>                                |

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

| No. | Komponen                            | Uraian                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-----|-------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 7.  | Dasar hukum                         | a. Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan<br>b. Undang – Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan<br>c. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan Sebagaimana Telah Diubah Dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan<br>d. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil<br>e. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan Dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk Dan Pencatatan Sipil<br>f. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 109 Tahun 2019 Tentang Formulir Dan Buku Yang Digunakan Dalam Administrasi Kependudukan<br>g. Surat Direktur Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil nomor : 470/13287/Dukcapil tanggal 28 September 2021 perihal : Jenis Layanan, Persyaratan dan Penjelasan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil |
| 8.  | Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas | ATK<br>Komputer : 1 unit<br>Printer : 1 unit<br>Jaringan : 1 unit<br>AC : 1 unit                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 9.  | Kompetensi Pelaksana                | a. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi;<br>b. Mampu bersikap sopan, ramah, komunikatif dan informatif;<br>c. Disiplin dan tepat waktu pelayanan;                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 10. | Pengawasan Internal                 | Berjenjang mulai dari Verifikator Pencatatan Sipil, Sub Koordinator Pelayanan Pencatatan Sipil, Sub Koordinator PIAK, Kepala Bidang Pelayanan Administrasi Kependudukan, Kepala Bidang PIAK dan Pemanfaatan Data dan Kepala Dinas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 11. | Jumlah Pelaksana                    | a. Petugas Front Office 2 orang;<br>b. Petugas Pelayanan/Operator 6 orang;<br>c. Petugas Verifikasi dan Validasi 3 orang;<br>d. Penandatanganan dokumen 1 orang;                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 12. | Jaminan Pelayanan                   | a. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP);<br>b. Adanya Kode Etik Pegawai;<br>c. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

|     |                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-----|--------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 13. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | Dilaksanakan secara transparan sesuai mekanisme/tahapan dan bebas dari KKN                                                                                                                                                                                           |
| 14. | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | a. Rapat Koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait pelaksanaan program kegiatan dan pelayanan;<br>b. Melalui pelaksanaan survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan. |

## 24. PENERBITAN KUTIPAN AKTA PENGESAHAN ANAK

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

| No. | Komponen                       | Uraian                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-----|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.  | Persyaratan                    | <p><b>Pencatatan pengesahan anak bagi Penduduk WNI di wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia :</b></p> a. Kutipan Akta Kelahiran<br>b. Fotokopi Kutipan akta perkawinan yang menerangkan terjadinya peristiwa perkawinan agama atau kepercayaan terhadap Tuhan Yang Maha Esa terjadi sebelum kelahiran anak.<br>c. Fotokopi KK orang tua<br>d. WNI/Orang Asing mengisi formulir F-2.01                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|     |                                | <p><b>Pencatatan pengesahan anak bagi Penduduk Orang Asing di wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia :</b></p> a. Kutipan Akta Kelahiran<br>b. Fotokopi Kutipan akta perkawinan yang menerangkan terjadinya peristiwa perkawinan agama atau kepercayaan terhadap Tuhan Yang Maha Esa terjadi sebelum kelahiran anak.<br>c. Fotokopi KK orang tua<br>d. Fotokopi Dokumen Perjalanan bagi ayah atau ibu Orang Asing<br>e. WNI/Orang Asing mengisi formulir F-2.01                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 2.  | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | a. Pemohon diterima petugas front office untuk dicek kelengkapan berkas dan mendapatkan nomor antrian<br>b. Pemohon menunggu untuk dipanggil sesuai dengan nomor antrian<br>c. Pemohon menuju loket pelayanan untuk menyerahkan berkas persyaratan, diperiksa oleh petugas dan menerima surat bukti pengambilan Kutipan Akta Pengesahan Anak dari petugas pelayanan;<br>d. Petugas memproses penerbitan Kutipan Akta Pengesahan Anak<br>e. Pemohon menyerahkan surat bukti pengambilan Kutipan Akta Pengesahan Anak;<br>f. Pemohon menerima Kutipan Akta Pengesahan Anak dan menandatangani bukti penerimaan produk.<br>g. Untuk pelayanan online/daring dapat disampaikan melalui Layanan Whatsapp Dukcapil Kota Payakumbuh “LAWAN PANDEMIK” dengan nomor 085668972778 |

|    |                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|----|------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan                   | 1 (satu) hari                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 4. | Biaya/Tarif                              | Tidak dipungut biaya <b>(gratis)</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 5. | Produk Pelayanan                         | Kutipan Akta Pengesahan Anak;                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 6. | Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan | <p>a. Kotak saran dan aduan yang telah disediakan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh, Saran dan Pengaduan dilakukan secara tertulis kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan mencantumkan nama dan alamat yang mengadukan.</p> <p>b. Telepon : 0752-796135</p> <p>c. Website : <a href="http://disdukcapil.payakumbuhkota.go.id">http://disdukcapil.payakumbuhkota.go.id</a></p> <p>d. E-mail : <a href="mailto:info.keluhandisdukcapilpyk@gmail.com">info.keluhandisdukcapilpyk@gmail.com</a></p> <p>e. Facebook : Disdukcapil Kota Payakumbuh</p> <p>f. Instagram : Disdukcapilkotapayakumbuh</p> <p>g. SP4N-LAPOR! : Webiste : lapor.go.id<br/>SMS : 1708<br/>Twitter : @lapor1708</p> |

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

| No. | Komponen    | Uraian                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-----|-------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 7.  | Dasar hukum | <p>a. Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan</p> <p>b. Undang – Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan</p> <p>c. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan Sebagaimana Telah Diubah Dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan</p> <p>d. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil</p> <p>e. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan Dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk Dan Pencatatan Sipil</p> <p>f. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 109 Tahun 2019 Tentang Formulir Dan Buku Yang Digunakan Dalam Administrasi Kependudukan</p> <p>g. Surat Direktur Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil nomor : 470/13287/Dukcapil tanggal 28 September 2021 perihal : Jenis Layanan, Persyaratan dan Penjelasan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil</p> |

|     |                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-----|--------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 8.  | Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas        | ATK<br>Komputer : 1 unit<br>Printer : 1 unit<br>Jaringan : 1 unit<br>AC : 1 unit                                                                                                                                                                                     |
| 9.  | Kompetensi Pelaksana                       | a. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi<br>b. Mampu bersikap sopan, ramah, komunikatif dan informatif<br>c. Disiplin dan tepat waktu pelayanan                                                                                                   |
| 10. | Pengawasan Internal                        | Berjenjang mulai dari Verifikator Pencatatan Sipil, Sub Koordinator Pelayanan Pencatatan Sipil, Sub Koordinator SIAK, Kepala Bidang Pelayanan Administrasi Kependudukan, Kepala Bidang PIAK dan Pemanfaatan Data dan Kepala Dinas                                    |
| 11. | Jumlah Pelaksana                           | a. Petugas Front Office 2 orang;<br>b. Petugas Pelayanan/Operator 6 orang;<br>c. Petugas Verifikasi dan Validasi 3 orang;<br>d. Penandatangan dokumen 1 orang;                                                                                                       |
| 12. | Jaminan Pelayanan                          | a. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP);<br>b. Adanya Kode Etik Pegawai;<br>c. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.                                                                                                                                         |
| 13. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | Dilaksanakan secara transparan sesuai mekanisme/tahapan dan bebas dari KKN                                                                                                                                                                                           |
| 14. | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | a. Rapat Koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait pelaksanaan program kegiatan dan pelayanan;<br>b. Melalui pelaksanaan survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan. |

## 25. PENCATATAN PERUBAHAN NAMA

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

| No. | Komponen                       | Uraian                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-----|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.  | Persyaratan                    | a. Fotokopi salinan penetapan Pengadilan Negeri<br>b. Kutipan Akta Pencatatan Sipil<br>c. Fotokopi KK<br>d. Dokumen Perjalanan bagi Orang Asing<br>e. WNI/Orang Asing mengisi formulir F-2.01.                                                                                                                                                                    |
| 2.  | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | a. Pemohon diterima petugas front office untuk dicek kelengkapan berkas dan mendapatkan nomor antrian<br>b. Pemohon menunggu untuk dipanggil sesuai dengan nomor antrian<br>c. Pemohon menuju loket pelayanan untuk menyerahkan berkas persyaratan, diperiksa oleh petugas dan menerima surat bukti pengambilan Pencatatan Perubahan Nama dari petugas pelayanan; |

|    |                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|----|------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                                          | <p>d. Petugas memproses penerbitan Catatan Pinggir pada Kutipan Akta Kelahiran tentan Perubahan Nama</p> <p>e. Pemohon menyerahkan surat bukti pengambilan Pencatatan Perubahan Nama;</p> <p>f. Pemohon menerima Kutipan Akta Kelahiran dengan Catatan Pinggir tentang Perubahan Nama dan menandatangani bukti penerimaan produk.</p> <p>g. Untuk pelayanan online/daring dapat disampaikan melalui Layanan Whatsapp Dukcapil Kota Payakumbuh “LAWAN PANDEMIK” dengan nomor 085668972778</p>                                                                                                                                                                                                                                       |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan                   | 1 (satu) hari                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 4. | Biaya/Tarif                              | Tidak dipungut biaya ( <b>gratis</b> )                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 5. | Produk Pelayanan                         | Catatan Pinggir pada Kutipan Akta Kelahiran                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 6. | Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan | <p>a. Kotak saran dan aduan yang telah disediakan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh, Saran dan Pengaduan dilakukan secara tertulis kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan mencantumkan nama dan alamat yang mengadukan.</p> <p>b. Telepon : 0752-796135</p> <p>c. Website : <a href="http://disdukcapil.payakumbuhkota.go.id">http://disdukcapil.payakumbuhkota.go.id</a></p> <p>d. E-mail : <a href="mailto:info.keluhandisdukcapilpyk@gmail.com">info.keluhandisdukcapilpyk@gmail.com</a></p> <p>e. Facebook : Disdukcapil Kota Payakumbuh</p> <p>f. Instagram : Disdukcapilkotapayakumbuh</p> <p>g. SP4N-LAPOR! : Webiste : lapor.go.id<br/>SMS : 1708<br/>Twitter : @lapor1708</p> |

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

| No. | Komponen    | Uraian                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-----|-------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 7.  | Dasar hukum | <p>a. Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan</p> <p>b. Undang – Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan</p> <p>c. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan Sebagaimana Telah Diubah Dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan</p> <p>d. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil</p> <p>e. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan Dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk Dan Pencatatan Sipil</p> |

|     |                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-----|--------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |                                            | <p>f. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 109 Tahun 2019 Tentang Formulir Dan Buku Yang Digunakan Dalam Administrasi Kependudukan</p> <p>g. Surat Direktur Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil nomor : 470/13287/Dukcapil tanggal 28 September 2021 perihal : Jenis Layanan, Persyaratan dan Penjelasan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil</p> |
| 8.  | Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas        | <p>ATK</p> <p>Komputer : 1 unit</p> <p>Printer : 1 unit</p> <p>Jaringan : 1 unit</p> <p>AC : 2 unit</p>                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 9.  | Kompetensi Pelaksana                       | <p>a. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi;</p> <p>b. Mampu bersikap sopan, ramah, komunikatif dan informatif;</p> <p>c. Disiplin dan tepat waktu pelayanan.</p>                                                                                                                                                                          |
| 10. | Pengawasan Internal                        | Berjenjang mulai dari Sub Koordinator Pelayanan Pencatatan Sipil, Sub Koordinator PIAK, Kepala Bidang Pelayanan Administrasi Kependudukan, Kepala Bidang PIAK dan Pemanfaatan Data dan Kepala Dinas                                                                                                                                                           |
| 11. | Jumlah Pelaksana                           | <p>a. Petugas Front Office 2 orang;</p> <p>b. Petugas Pelayanan/Operator 6 orang;</p> <p>c. Petugas Verifikasi dan Validasi 3 orang;</p> <p>d. Penandatangan dokumen 1 orang;</p>                                                                                                                                                                             |
| 12. | Jaminan Pelayanan                          | <p>a. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP);</p> <p>b. Adanya Kode Etik Pegawai;</p> <p>c. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.</p>                                                                                                                                                                                                                   |
| 13. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | Dilaksanakan secara transparan sesuai mekanisme/tahapan dan bebas dari KKN                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 14. | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | <p>a. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait pelaksanaan program kegiatan dan pelayanan;</p> <p>b. Melalui pelaksanaan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan.</p>                                                                               |

## 26. PENCATATAN PERUBAHAN STATUS KEWARGANEGARAAN

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

| No. | Komponen                       | Uraian                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-----|--------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.  | Persyaratan                    | <p><b>Pencatatan perubahan status kewarganegaraan dari warga negara asing menjadi WNI di wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Fotokopi Petikan Keputusan Presiden tentang pewarganegaraan atau petikan Keputusan Menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang hukum tentang perubahan status kewarganegaraan;</li> <li>b. Berita acara pengucapan sumpah atau pernyataan janji setia;</li> <li>c. Kutipan Akta Pencatatan Sipil Asli;</li> <li>d. KK Asli;</li> <li>e. KTP-el Asli; dan</li> <li>f. Fotokopi Dokumen Perjalanan.</li> <li>g. WNI mengisi F-2.01.</li> </ul> <p><b>Pelaporan anak yang telah memilih kewarganegaraan Republik Indonesia :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Keputusan Menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang hukum tentang perubahan status kewarganegaraan</li> <li>b. Kutipan akta Pencatatan Sipil</li> <li>c. KK bagi Penduduk WNI</li> <li>d. KTP-el bagi Penduduk WNI</li> <li>e. Mengisi formulir pelaporan pencatatan sipil di dalam wilayah NKRI (F-2.01)</li> </ul>                                                                                                                 |
| 2.  | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pemohon diterima petugas front office untuk dicek kelengkapan berkas dan mendapatkan nomor antrian</li> <li>b. Pemohon menunggu untuk dipanggil sesuai dengan nomor antrian</li> <li>c. Pemohon menuju loket pelayanan untuk menyerahkan berkas persyaratan, diperiksa oleh petugas dan menerima surat bukti pengambilan Perubahan Status Kewarganegaraan dari petugas pelayanan;</li> <li>d. Petugas memproses pencatatan perubahan Status Kewarganegaraan dalam buku pendaftaran dan membuat Catatan Pinggir pada Register Akta Pencatatan Sipil dan Kutipan Akta Pencatatan Sipil;</li> <li>e. Pemohon menyerahkan surat bukti pengambilan Pencatatan Perubahan Status Kewarganegaraan;</li> <li>f. Pemohon menerima Kutipan Akta Kelahiran dengan Catatan Pinggir tentang Perubahan Nama dan menandatangani bukti penerimaan produk.</li> <li>g. Pemohon menerima Kutipan Akta Pencatatan Sipil yang telah diberi Catatan Pinggir tentang Perubahan Status Kewarganegaraan serta menandatangani bukti penerimaan produk.</li> <li>h. Untuk pelayanan online/daring dapat disampaikan melalui Layanan Whatsapp Dukcapil Kota Payakumbuh "LAWAN PANDEMIK" dengan nomor 085668972778</li> </ul> |

|    |                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|----|------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan                   | 1 (satu) hari                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 4. | Biaya/Tarif                              | Tidak dipungut biaya <b>(gratis)</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 5. | Produk Pelayanan                         | Catatan Pinggir pada Kutipan Akta Pencatatan Sipil apabila yang bersangkutan pernah mencatatkan peristiwa penting di Instansi Pelaksana                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 6. | Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan | <p>a. Kotak saran dan aduan yang telah disediakan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh, Saran dan Pengaduan dilakukan secara tertulis kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan mencantumkan nama dan alamat yang mengadukan.</p> <p>b. Telepon : 0752-796135</p> <p>c. Website : <a href="http://disdukcapil.payakumbuhkota.go.id">http://disdukcapil.payakumbuhkota.go.id</a></p> <p>d. E-mail : <a href="mailto:info.keluhandisdukcapilpyk@gmail.com">info.keluhandisdukcapilpyk@gmail.com</a></p> <p>e. Facebook : Disdukcapil Kota Payakumbuh</p> <p>f. Instagram : Disdukcapilkotapayakumbuh</p> <p>g. SP4N-LAPOR! : Website : <a href="http://lapor.go.id">lapor.go.id</a><br/>SMS : 1708<br/>Twitter : @lapor1708</p> |

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

| No. | Komponen    | Uraian                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-----|-------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 7.  | Dasar hukum | <p>a. Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan</p> <p>b. Undang – Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan</p> <p>c. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan Sebagaimana Telah Diubah Dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan</p> <p>d. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil</p> <p>e. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan Dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk Dan Pencatatan Sipil</p> <p>f. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 109 Tahun 2019 Tentang Formulir Dan Buku Yang Digunakan Dalam Administrasi Kependudukan</p> <p>g. Surat Direktur Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil nomor : 470/13287/Dukcapil tanggal 28 September 2021 perihal : Jenis Layanan, Persyaratan dan Penjelasan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil</p> |

|     |                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-----|--------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 8.  | Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas        | ATK<br>Komputer : 1 unit<br>Printer : 1 unit<br>Jaringan : 1 unit<br>AC : 1 unit                                                                                                                                                                                 |
| 9.  | Kompetensi Pelaksana                       | a. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi;<br>b. Mampu bersikap sopan, ramah, komunikatif dan informatif;<br>c. Disiplin dan tepat waktu pelayanan.                                                                                            |
| 10. | Pengawasan Internal                        | Berjenjang mulai dari Verifikator Pencatatan Sipil, Sub Koordinator Pelayanan Pencatatan Sipil, Sub Koordinator SIAK, Kepala Bidang Pelayanan Administrasi Kependudukan, Kepala Bidang PIAK dan Pemanfaatan Data dan Kepala Dinas                                |
| 11. | Jumlah Pelaksana                           | a. Petugas Front Office 2 orang;<br>b. Petugas Pelayanan/Operator 6 orang;<br>c. Petugas Verifikasi dan Validasi 3 orang;<br>d. Penandatanganan dokumen 1 orang;                                                                                                 |
| 12. | Jaminan Pelayanan                          | a. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP);<br>b. Adanya Kode Etik Pegawai;<br>c. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.                                                                                                                                     |
| 13. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | Dilaksanakan secara transparan sesuai mekanisme/tahapan dan bebas dari KKN                                                                                                                                                                                       |
| 14. | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | a. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait pelaksanaan program kegiatan pelayanan;<br>b. Melalui pelaksanaan survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan. |

## 27. PENCATATAN PEMBETULAN AKTA PENCATATAN SIPIL

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<br>b. Kutipan akta pencatatan sipil dimana terdapat kesalahan tulis redaksional<br>c. Mengisi formulir pelaporan pencatatan sipil di dalam wilayah NKRI (F-2.01) |
| 2.  | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | a. Pemohon diterima petugas front office untuk dicek kelengkapan berkas dan mendapatkan nomor antrian<br>b. Pemohon menunggu untuk dipanggil sesuai dengan nomor antrian                                                                               |

|    |                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|----|------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                                          | <p>c. Pemohon menuju loket pelayanan untuk menyerahkan berkas persyaratan, diperiksa oleh petugas dan menerima surat bukti pengambilan Kutipan Akta Pencatatan Sipil dari petugas pelayanan;</p> <p>d. Petugas memproses penerbitan Kutipan Akta Pencatatan Sipil</p> <p>e. Pemohon menyerahkan surat bukti pengambilan Kutipan Akta Pencatatan Sipil;</p> <p>f. Pemohon menerima Kutipan Akta Pencatatan Sipil dan menandatangani bukti penerimaan produk.</p> <p>g. Untuk pelayanan online/daring dapat disampaikan melalui Layanan Whatsapp Dukcapil Kota Payakumbuh "LAWAN PANDEMIK" dengan nomor 085668972778</p>                                                                                                                                              |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan                   | 1 (satu) hari                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 4. | Biaya/Tarif                              | Tidak dipungut biaya ( <b>gratis</b> )                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 5. | Produk Pelayanan                         | Kutipan Akta Pencatatan Sipil                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 6. | Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan | <p>a. Kotak saran dan aduan yang telah disediakan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh, Saran dan Pengaduan dilakukan secara tertulis kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan mencantumkan nama dan alamat yang mengadukan.</p> <p>b. Telepon : 0752-796135</p> <p>c. Website : <a href="http://disdukcapil.payakumbuhkota.go.id">http://disdukcapil.payakumbuhkota.go.id</a></p> <p>d. E-mail : <a href="mailto:info.keluhandisdukcapilpyk@gmail.com">info.keluhandisdukcapilpyk@gmail.com</a></p> <p>e. Facebook : Disdukcapil Kota Payakumbuh</p> <p>f. Instagram : Disdukcapilkotapayakumbuh</p> <p>g. SP4N-LAPOR! : Webiste : <a href="http://lapor.go.id">lapor.go.id</a><br/>SMS : 1708<br/>Twitter : @lapor1708</p> |

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

| No. | Komponen    | Uraian                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-----|-------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 7.  | Dasar hukum | <p>a. Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan</p> <p>b. Undang – Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan</p> <p>c. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan Sebagaimana Telah Diubah Dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan</p> <p>d. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil</p> |

|     |                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-----|--------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |                                            | <p>e. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan Dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk Dan Pencatatan Sipil</p> <p>f. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 109 Tahun 2019 Tentang Formulir Dan Buku Yang Digunakan Dalam Administrasi Kependudukan</p> <p>g. Surat Direktur Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil nomor : 470/13287/Dukcapil tanggal 28 September 2021 perihal : Jenis Layanan, Persyaratan dan Penjelasan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil</p> |
| 8.  | Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas        | <p>ATK</p> <p>Komputer : 1 unit</p> <p>Printer : 1 unit</p> <p>Jaringan : 1 unit</p> <p>AC : 1 unit</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 9.  | Kompetensi Pelaksana                       | <p>a. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi;</p> <p>b. Mampu bersikap sopan, ramah, komunikatif dan informatif;</p> <p>c. Disiplin dan tepat waktu pelayanan;</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 10. | Pengawasan Internal                        | Berjenjang mulai dari Sub Koordinator Pelayanan Pencatatan Sipil, Sub Koordinator PIAK, Kepala Bidang Pelayanan Administrasi Kependudukan, Kepala Bidang PIAK dan Pemanfaatan Data dan Kepala Dinas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 11. | Jumlah Pelaksana                           | <p>a. Petugas Front Office 2 orang;</p> <p>b. Petugas Pelayanan/Operator 6 orang;</p> <p>c. Petugas Verifikasi dan Validasi 3 orang;</p> <p>d. Penandatangan dokumen 1 orang;</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 12. | Jaminan Pelayanan                          | <p>a. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP);</p> <p>b. Adanya Kode Etik Pegawai;</p> <p>c. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 13. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | Dilaksanakan secara transparan sesuai mekanisme/tahapan dan bebas dari KKN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 14. | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | <p>a. Rapat Koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait pelaksanaan program kegiatan dan pelayanan;</p> <p>b. Melalui pelaksanaan survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

## 28. 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;<br>b. Fotocopy dokumen kependudukan yang akan dilegalisasi.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 2.  | Sistem, Mekanisme dan Prosedur           | a. Pemohon menyerahkan berkas persyaratan yang lengkap dan benar;<br>b. Petugas pelayanan memproses legalisasi dokumen kependudukan;<br>c. Pemohon menerima dokumen yang telah dilegalisasi dan menandatangani tanda penerimaan produk.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 3.  | Jangka Waktu Pelayanan                   | 1 (satu) hari                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 4.  | Biaya/Tarif                              | Tidak dipungut biaya ( <b>gratis</b> )                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 5.  | Produk Pelayanan                         | Legalisasi Dokumen Kependudukan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 6.  | Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan | a. Kotak saran dan aduan yang telah disediakan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh, Saran dan Pengaduan dilakukan secara tertulis kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan mencantumkan nama dan alamat yang mengadukan.<br>b. Telepon : 0752-796135<br>c. Website : <a href="http://disdukcapiil.payakumbuhkota.go.id">http://disdukcapiil.payakumbuhkota.go.id</a><br>d. E-mail : <a href="mailto:info.keluhandisdukcapiilpyk@gmail.com">info.keluhandisdukcapiilpyk@gmail.com</a><br>e. Facebook : Disdukcapiil Kota Payakumbuh<br>f. Instagram : Disdukcapiilkotapayakumbuh<br>g. SP4N-LAPOR! : Webiste : <a href="http://lapor.go.id">lapor.go.id</a><br>SMS : 1708<br>Twitter : @lapor1708 |

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

| No. | Komponen    | Uraian                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-----|-------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 7.  | Dasar hukum | a. Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan<br>b. Undang – Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan<br>c. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan Sebagaimana Telah Diubah Dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan |

|     |                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-----|--------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |                                            | d. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil<br>e. Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 104 Tahun 2019 Tentang Pendokumentasian Administrasi Kependudukan                                       |
| 8.  | Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas        | Alat Tulis Kantor                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 9.  | Kompetensi Pelaksana                       | a. Terampil mengoperasikan computer dan teknologi informasi<br>b. Mampu bersikap sopan, ramah, komunikatif dan informatif<br>c. Disiplin dan tepat waktu pelayanan                                                                                                   |
| 10. | Pengawasan Internal                        | Berjenjang mulai dari Sub Koordinator Pelayanan Pendaftaran Penduduk, Sub Koordinator Pelayanan Pencatatan Sipil, Sub Koordinator SIAK, Kepala Bidang Pelayanan Administrasi Kependudukan, Kepala Bidang PIAK dan Pemanfaatan Data dan Kepala Dinas                  |
| 11. | Jumlah Pelaksana                           | a. Petugas Pelayanan 1 orang;<br>b. Penandatangan Legalisasi Dokumen 1 orang                                                                                                                                                                                         |
| 12. | Jaminan Pelayanan                          | a. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP);<br>b. Adanya Kode Etik Pegawai;<br>c. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.                                                                                                                                         |
| 13. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | Dilaksanakan secara transparan sesuai mekanisme/tahapan dan bebas dari KKN                                                                                                                                                                                           |
| 14. | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | a. Rapat Koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait pelaksanaan program kegiatan dan pelayanan;<br>b. Melalui pelaksanaan survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan. |

## 29. PERMINTAAN DATA KEPENDUDUKAN

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

| No. | Komponen                       | Uraian                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-----|--------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.  | Persyaratan                    | Surat Permohonan Permintaan Data Agregat Kependudukan dari instansi terkait                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 2.  | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | a. Pemohon menyampaikan surat permohonan permintaan data agregat kependudukan dari instansi terkait kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh;<br>b. Surat permohonan diteruskan kepada pimpinan untuk dilakukan disposisi terkait data kependudukan yang dimintakan;<br><br>c. Bidang PIAK dan Pemanfaatan Data memproses data sesuai |

| No. | Komponen                            | Uraian                                                                                                                                                                                                          |
|-----|-------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 7.  | Dasar Hukum                         | a. Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan<br>b. Undang – Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan |
| 8.  | Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas | ATK<br>Komputer : 1 unit<br>Jaringan : 1 unit<br>AC : 1 unit                                                                                                                                                    |
| 9.  | Kompetensi Pelaksana                | a. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi;<br>b. Mampu bersikap sopan, ramah, komunikatif dan informatif;<br>c. Disiplin dan tepat waktu pelayanan;                                           |
| 10. | Pengawasan Internal                 | Berjenjang mulai dari Sub Koordinator Pengolahan dan Penyajian Data Kependudukan, Sub Koordinator SIAK, Kepala Bidang PIAK dan Pemanfaatan Data dan Kepala Dinas                                                |
| 11. | Jumlah Pelaksana                    | Petugas pengolahan data 1 orang;                                                                                                                                                                                |

|     |                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-----|--------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 12. | Jaminan Pelayanan                          | a. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP);<br>b. Adanya Kode Etik Pegawai;<br>c. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.                                                                                                                                         |
| 13. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | Dilaksanakan secara transparan sesuai mekanisme/tahapan dan bebas dari KKN                                                                                                                                                                                           |
| 14. | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | a. Rapat Koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait pelaksanaan program kegiatan dan pelayanan;<br>b. Melalui pelaksanaan survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan. |

### 30. PENCATATAN BIODATA PENDUDUK

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

| No. | Komponen                       | Uraian                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-----|--------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.  | Persyaratan                    | <p><b>Pencatatan biodata penduduk WNI di wilayah NKRI</b></p> <p>a. Surat pengantar dari rukun tetangga dan rukun warga;<br/>b. Dokumen atau bukti peristiwa kependudukan dan peristiwa penting; dan<br/>c. Bukti Pendidikan terakhir.</p> <p><b>Pencatatan biodata penduduk WNI yang datang dari luar wilayah NKRI</b></p> <p>a. Dokumen perjalanan Republik Indonesia; dan<br/>b. Surat keterangan pindah dari perwakilan RI.</p> <p><b>Pencatatan biodata penduduk Orang Asing yang memiliki izin tinggal terbatas atau Orang Asing yang memiliki izin tinggal tetap</b></p> <p>a. Dokumen perjalanan; dan<br/>b. Kartu izin tinggal terbatas atau izin tinggal tetap.</p> <p><b>Pencatatan biodata penduduk Orang Asing yang memiliki izin tinggal terbatas yang berubah status menjadi izin tinggal tetap</b></p> <p>a. Dokumen perjalanan;<br/>b. Surat keterangan tempat tinggal; dan<br/>c. Izin tinggal tetap.</p> |
| 2.  | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | <p>a. Pemohon mengisi dan menandatangani formulir biodata serta menyerahkan persyaratan sesuai ketentuan;<br/>b. Petugas pelayanan melakukan verifikasi dan validasi terhadap formulir biodata penduduk dan persyaratan;<br/>c. Operator Disdukcapil melakukan perekaman data dalam basis data kependudukan;<br/>d. Operator Disdukcapil mencetak biodata penduduk apabila dimintakan oleh pemohon;</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

| No. | Komponen    | Uraian                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-----|-------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 7.  | Dasar Hukum | a. Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan<br>b. Undang – Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan<br>c. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil<br>d. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan Dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk Dan Pencatatan Sipil<br>e. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 109 Tahun 2019 Tentang Formulir Dan Buku Yang Digunakan Dalam Administrasi Kependudukan<br>f. Surat Direktur Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil nomor : 470/13287/Dukcapil tanggal 28 September 2021 perihal : Jenis Layanan, Persyaratan dan Penjelasan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil |

|     |                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-----|--------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 8.  | Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas        | ATK<br>Komputer : 1 unit<br>Printer : 1 unit<br>Jaringan : 1 unit<br>AC : 1 unit                                                                                                                                                                                     |
| 9.  | Kompetensi Pelaksana                       | a. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi;<br>b. Mampu bersikap sopan, ramah, komunikatif dan informatif;<br>c. Disiplin dan tepat waktu pelayanan;                                                                                                |
| 10. | Pengawasan Internal                        | Berjenjang mulai dari Verifikator Pendaftaran Penduduk, Sub Koordinator Pelayanan Pencatatan Sipil, Sub Koordinator SIAK, Kepala Bidang Pelayanan Administrasi Kependudukan, Kepala Bidang PIAK dan Pemanfaatan Data dan Kepala Dinas                                |
| 11. | Jumlah Pelaksana                           | a. Petugas Front Office 2 orang;<br>b. Petugas Pelayanan/Operator 6 orang;<br>c. Petugas Verifikasi dan Validasi 3 orang;<br>d. Penandatangan dokumen 1 orang;                                                                                                       |
| 12. | Jaminan Pelayanan                          | a. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP);<br>b. Adanya Kode Etik Pegawai;<br>c. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.                                                                                                                                         |
| 13. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | Dilaksanakan secara transparan sesuai mekanisme/tahapan dan bebas dari KKN                                                                                                                                                                                           |
| 14. | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | a. Rapat Koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait pelaksanaan program kegiatan dan pelayanan;<br>b. Melalui pelaksanaan survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan. |

### 31. AKTIVASI IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL (IKD)

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

| No. | Komponen                       | Uraian                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-----|--------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.  | Persyaratan                    | a. Memiliki gawai pintar; dan<br>b. Telah memiliki KTP-el fisik atau belum pernah memiliki KTP-el fisik tetapi sudah melakukan perekaman.                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 2.  | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | a. mengunduh aplikasi Identitas Kependudukan Digital melalui gawai pintar;<br>b. melakukan registrasi pada laman aplikasi Identitas Kependudukan Digital dengan cara : <ul style="list-style-type: none"> <li>• mengisi NIK, alamat surat elektronik, nomor telepon gawai pintar; dan</li> <li>• melakukan swafoto bergerak wajah atau menggunakan biometrik iris atau sidik jari untuk deteksi kesesuaian/keaktifan</li> </ul> |

|    |                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|----|-------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>c. Dirjen Dukcapil Kemendagri RI melakukan verifikasi dan validasi atas registrasi penduduk</li> <li>d. Operator Disdukcapil melakukan scan kodeQR pada gawai penduduk di aplikasi SIAK</li> <li>e. jika disetujui, Dirjen Dukcapil Kemendagri RI menyampaikan personal identification number (pin) kepada Penduduk melalui surat elektronik atau media lainnya untuk melakukan aktivasi;</li> <li>f. jika ditolak, Dirjen Dukcapil Kemendagri RI menyampaikan informasi kepada Penduduk melalui surat elektronik/email atau sms;</li> <li>g. Dirjen Dukcapil Kemendagri RI mengaktifkan aplikasi Identitas Kependudukan Digital pada gawai pintar Penduduk dan menerbitkan QR Code yang dibaca menggunakan aplikasi pembaca/ pemindai dari Kementerian</li> </ul>                  |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan              | 1 (satu) hari                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 4. | Biaya/Tarif                         | Tidak dipungut biaya ( <b>gratis</b> )                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 5. | Produk Pelayanan                    | Identitas Kependudukan Digital                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 6. | Penanganan Aduan, Saran dan Masukan | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Kotak saran dan aduan yang telah disediakan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh, Saran dan Pengaduan dilakukan secara tertulis kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan mencantumkan nama dan alamat yang mengadukan.</li> <li>b. Telepon : 0752-796135</li> <li>c. Website : <a href="http://disdukcapil.payakumbuhkota.go.id">http://disdukcapil.payakumbuhkota.go.id</a></li> <li>d. E-mail : <a href="mailto:info.keluhandisdukcapilpyk@gmail.com">info.keluhandisdukcapilpyk@gmail.com</a></li> <li>e. Facebook : Disdukcapil Kota Payakumbuh</li> <li>f. Instagram : Disdukcapilkotapayakumbuh</li> <li>g. SP4N-LAPOR! : Webiste : <a href="http://lapor.go.id">lapor.go.id</a><br/>SMS : 1708<br/>Twitter : @lapor1708</li> </ul> |

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

| No. | Komponen    | Uraian                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-----|-------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 7.  | Dasar Hukum | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan</li> <li>b. Undang – Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan</li> <li>c. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 72 Tahun 2022 Tentang Standar Dan Spesifikasi Perangkat Keras, Perangkat Lunak, Dan Blangko Kartu Tanda Penduduk Elektronik Serta Penyelenggaraan Identitas Kependudukan Digital</li> </ul> |

|     |                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-----|--------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 8.  | Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas        | ATK<br>Komputer : 1 unit<br>Jaringan : 1 unit<br>AC : 1 unit                                                                                                                                                                                                         |
| 9.  | Kompetensi Pelaksana                       | d. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi;<br>e. Mampu bersikap sopan, ramah, komunikatif dan informatif;<br>f. Disiplin dan tepat waktu pelayanan;                                                                                                |
| 10. | Pengawasan Internal                        | Berjenjang mulai dari Verifikator Pendaftaran Penduduk, Sub Koordinator Pelayanan Pencatatan Sipil, Sub Koordinator SIAK, Kepala Bidang Pelayanan Administrasi Kependudukan, Kepala Bidang PIAK dan Pemanfaatan Data dan Kepala Dinas                                |
| 11. | Jumlah Pelaksana                           | a. Petugas Front Office 2 orang;<br>b. Petugas Pelayanan/Operator 6 orang;                                                                                                                                                                                           |
| 12. | Jaminan Pelayanan                          | d. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP);<br>e. Adanya Kode Etik Pegawai;<br>f. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.                                                                                                                                         |
| 13. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | Dilaksanakan secara transparan sesuai mekanisme/tahapan dan bebas dari KKN                                                                                                                                                                                           |
| 14. | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | c. Rapat Koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait pelaksanaan program kegiatan dan pelayanan;<br>d. Melalui pelaksanaan survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan. |

Ditetapkan di Payakumbuh  
Pada Tanggal 04 Maret 2024



Kepala Dinas Kependudukan dan  
Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh

**Ir. WAL ASRI, MM.**

Pembina Utama Muda/ IV.c  
NIP. 19660903 199303 1 005